

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Asri Husada I

*(The Effect Of Medical Service Quality And Administrative Innovation On Patient Satisfaction At Asri Husada I Clinic)*

Faza Izharul Huda<sup>1</sup>, Dinda Amanda Zuliestina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>. Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Faza Izharul Huda<sup>1</sup>, email: [faza10121527@digitechuniversity.ac.id](mailto:faza10121527@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel:

Diajukan: 30/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

#### Kata Kunci:

.....  
kualitas pelayanan, inovasi  
administrasi, medis

### A B S T R A K

Studi ini melihat bagaimana kepuasan pasien di Klinik Pratama Asri Husada I Bandung dipengaruhi oleh kualitas layanan medis dan inovasi layanan administrasi. Dalam upaya untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi administrasi sangat penting. Inovasi dalam pelayanan administrasi termasuk penggunaan teknologi, interaksi dengan pasien, dan pengembangan layanan baru, sementara kualitas pelayanan medis termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif dan kausal. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada seratus pasien. Metode sampel purposive digunakan untuk mengumpulkan data. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diteliti melalui analisis data regresi linier berganda. Hasil penelitian ini diharapkan menunjukkan bahwa kualitas layanan medis dan inovasi layanan administrasi memiliki efek positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini diharapkan dapat membantu manajemen Klinik Pratama Asri Husada I Bandung meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan inovasi administratif yang berkelanjutan untuk meningkatkan loyalitas pasien.

### A B S T R A C T

*This study examines how patient satisfaction at the Pratama Asri Husada I Clinic in Bandung is influenced by the quality of medical services and innovation in administrative services. In an effort to improve patient experience and satisfaction, improving the quality of healthcare services and administrative efficiency is crucial. Innovation in administrative services includes the use of technology, patient interaction, and the development of new services, while the quality of medical services includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. This study employed a quantitative methodology that employed a descriptive and causal approach. Data were obtained through questionnaires distributed to one hundred patients. A purposive sampling method was used to collect data. The influence of independent variables on the dependent variable was examined through multiple linear regression data analysis. The results of this study are expected to show that the quality of medical services and innovation in administrative services have a positive and significant effect on the level of patient satisfaction. These results are expected to help the management of the Pratama Asri Husada I Clinic in Bandung improve service quality and develop sustainable administrative innovations to increase patient loyalty.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

#### Keywords:

.....  
service quality, administration  
innovation, medicine

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i8>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

## 1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi, perkembangan usaha mengalami persaingan yang semakin ketat, termasuk di sektor kesehatan. Penerapan strategi usaha yang efektif dan efisien menjadi langkah penting untuk menghadapi tantangan ini. Industri kesehatan menunjukkan kemampuan untuk memanfaatkan peluang saat semakin banyak penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Fasilitas kesehatan masyarakat sangat penting untuk menjaga kesehatan masyarakat dan meningkatkan derajat kehidupan mereka (Rasyid & Indah, 2019).

Pada akhir tahun 2023, BPJS Kesehatan mencatatkan 23.639 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan 3.120 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yang bekerja sama dengan mereka. Peningkatan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah peserta JKN, yang mencapai lebih dari 267 juta orang, atau sekitar 95,75% dari total populasi Indonesia. Dengan bertambahnya fasilitas kesehatan yang berkolaborasi, BPJS Kesehatan berupaya meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, termasuk penerapan inovasi digital seperti antrean online dan sistem i-Care JKN untuk mempermudah koordinasi layanan antara dokter dan pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan medis harus diperhatikan, karena merupakan inti dari pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Fenomena yang menjadi fokus penelitian ini adalah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien, baik dari aspek medis maupun administrasi. Studi ini dilakukan di Klinik Pratama Asri Husada I Bandung untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien dan hubungannya dengan kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis dan inovasi administrasi. Peneliti juga melakukan observasi pada beberapa klinik lain di sekitar lokasi penelitian untuk mengukur kepuasan pasien terkait kualitas pelayanan medis dan inovasi administrasi yang diberikan. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan dimensi Service Quality (Servqual) untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien.

Pelayanan kesehatan medis merupakan serangkaian upaya yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau komunitas (Levey & Loomba dalam Kadafy, 2024). Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, setiap orang berhak atas kesehatan, yang didefinisikan sebagai keadaan kesehatan jasmani, rohani, dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas dan wajar.

Klinik Pratama, sebagai salah satu jenis layanan kesehatan yang berkembang pesat, harus memberikan layanan prima yang sesuai dengan keinginan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima akan mempengaruhi keputusan mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Seperti yang dinyatakan oleh Rasyid dan Indah (2019), klinik di Indonesia dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik Pratama menawarkan layanan medis dasar, sedangkan Klinik Utama menawarkan layanan medis spesialis.

Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Majid & Liaran, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa perbedaan antara kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan dan harapan pelanggan menjadi indikator utama kepuasan pelanggan. Selain itu, inovasi dalam pelayanan administrasi juga penting untuk memastikan kelancaran dan kualitas layanan kesehatan. Inovasi pelayanan administrasi dapat meningkatkan mutu layanan agar lebih efektif dan efisien, mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi (Imran et al., 2023).

Untuk mengelola fasilitas kesehatan, terutama klinik pratama, kualitas pelayanan medis dan inovasi administrasi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana kualitas pelayanan medis memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Pratama Asri Husada I Bandung dan bagaimana inovasi layanan administrasi memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi manajemen klinik dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan loyalitas mereka. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, klinik dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi setiap pasien.

## 2. Kajian Teori

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (dalam Mulders, 2020) terdiri dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Dimensi keandalan mencerminkan kemampuan klinik dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat, sementara responsif menunjukkan kemampuan klinik untuk membantu pasien dengan cepat. Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pasien, sedangkan empati menggambarkan kepedulian dan perhatian pribadi terhadap pasien. Terakhir, bukti fisik mencakup fasilitas, kebersihan, dan teknologi yang menjadi indikator langsung kualitas klinik.

Selain itu, Andini Rachmawati & Sri Umiyati (2019) mengidentifikasi tiga dimensi utama dalam analisis kualitas pelayanan medis, yaitu Struktur, Proses, dan Hasil. Dimensi Struktur mencakup aspek fisik dan organisasi penyedia layanan kesehatan, termasuk fasilitas, peralatan medis, dan tenaga medis yang berkualitas. Dimensi Proses berfokus pada interaksi antara pasien dan penyedia layanan, yang meliputi diagnosis, komunikasi, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Sementara itu, dimensi Hasil mengacu pada hasil yang dicapai dari layanan medis, termasuk tingkat pemulihan pasien dan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. Indikator hasil yang baik adalah pasien yang sembuh tanpa komplikasi dan merasa puas dengan layanan yang diterima.

Inovasi merupakan konsep atau pemikiran baru yang belum pernah ada sebelumnya atau telah dipublikasikan, yang mengandung elemen-elemen baru yang diteliti melalui tindakan atau penelitian yang terstruktur dan berkualitas (Andini Rachmawati & Sri Umiyati, 2019). Dalam konteks layanan administrasi, tenaga administrasi kesehatan memiliki tugas untuk menjalankan sistem pelayanan kesehatan masyarakat, termasuk pengaturan dan pencatatan administrasi keuangan klinik, yang penting untuk memberikan penilaian terhadap kondisi klinik (Susiloningtyas et al., 2022). Sementara Van de Ven mendefinisikan inovasi sebagai pengembangan dan penerapan ide-ide baru dalam organisasi tertentu, Kuniyoshi Urabe mengatakan inovasi adalah proses yang melibatkan rangkaian panjang dan bertahap tindakan, mulai dari pengambilan keputusan hingga penerapan di pasar.

Proses inovasi dalam sektor publik, seperti yang dijelaskan oleh Rogers (dalam Gunawan & Saragih, 2019), meliputi dua tahap utama: inisiasi dan implementasi. Pada tahap inisiasi, organisasi menetapkan agenda dan menyesuaikan masalah yang ada dengan inovasi yang akan diadopsi. Selanjutnya, pada tahap implementasi, organisasi mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi yang dianggap mampu mengatasi persoalan yang dihadapi. Inovasi dalam pelayanan publik harus bersifat berkelanjutan agar dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan. Indikator inovasi layanan, seperti yang diungkapkan oleh Delafruez et al. Menurut Gunawan & Saragih (2019), Penggunaan teknologi, interaksi dengan pelanggan, sistem pengiriman layanan, dan pengembangan layanan baru semuanya termasuk dalam kategori ini. Untuk menilai efektivitas inovasi dalam meningkatkan kinerja pemasaran dan kualitas layanan pelanggan, parameter ini penting.

Kepuasan pasien merupakan hasil yang bervariasi dan sangat dipengaruhi oleh harapan serta persepsi individu terhadap pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan terpenuhi. Kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien, yang mencakup kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi yang efektif (Tamba et al., 2025). Namun, masih banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan langkah-langkah serius untuk meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah (Apriani & Nurcahyo, 2021). Menurut Kotler (dalam Gunawan & Saragih, 2019), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau tidak puas yang muncul dari evaluasi pengalaman yang diperoleh dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Tingginya tingkat kepuasan pasien dapat mendorong loyalitas, mengurangi sensitivitas harga, dan menekan biaya promosi.

Beberapa elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas barang dan pelayanan, faktor emosional, harga, serta biaya dan kemudahan dalam mendapatkan layanan (Hadi, 2019). Kualitas barang dan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara harga yang kompetitif dan kemudahan akses juga berkontribusi pada pengalaman positif pasien. Pelanggan cenderung lebih puas jika mereka merasa mendapatkan nilai yang baik dari layanan yang diterima, dan mereka akan lebih loyal terhadap penyedia layanan kesehatan yang memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, menjaga kepuasan pasien menjadi kunci penting dalam mempertahankan dan menarik pasien baru, serta menjaga profitabilitas organisasi kesehatan.

### 3. Metode Penelitian

Sugiyono (2024) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif, yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Setelah alat penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, analisis kuantitatif atau statistik dilakukan. Studi ini akan menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Selama proses pengumpulan data, angka biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif.

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pasien klinik Asri Husada I Bandung yang menggunakan layanan kesehatan dan administrasi, yang rata-rata mencapai 3000 pasien setiap bulan. Untuk penelitian ini, sampel yang akan digunakan, yaitu 98 pasien, dibulatkan menjadi 100 pasien, sesuai dengan hasil perhitungan dengan rumus Slovin. Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan untuk menilai perspektif, sikap, dan persepsi responden tentang fenomena sosial. Skala likert digunakan untuk membagi indikator variabel yang akan diukur. Studi ini menggunakan skala 1 hingga 5.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Normalitas Dipakai dalam memastikan data yang dihasilkan memenuhi asumsi dasar distribusinya normal, jika data tidak memenuhiasumsi normalitas, hasil analisis dari perolehan data bisa dikatakan tidak valid. Pada penelitian ini dapat menunjukkan bahwa searah residual dapat normal. Meindikasi terpenuhnya asumsi normalitas dalam regresi sebelumnya. Nilai VIF untuk variabel pelayanan medis (X1) dan inovasi layanan administrasi (X2) adalah 3.218, yang menunjukkan bahwa nilai ini kurang dari 10. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami multikolinearitas, sehingga layak digunakan dalam analisis regresi. Berdasarkan hasil output uji Glejser yang telah penulis uji, diperoleh nilai signifikansi variabel pelayanan medis (X1) sebesar 0,250 dan inovasi layanan administrasi (X2) sebesar 0,773, keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda ini tidak mengalami heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi klasik homoskedastisitas.

**Tabel 1 Hasil Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.869	.955		3.005	.003		
	X1	.618	.084	.641	7.333	<.001	.311	3.218
	X2	.238	.077	.269	3.076	.003	.311	3.218
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)								

Sumber : Hasil Output Software IBM SPSS STATISTICS (juni 2025)

- Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai signifikansi sebesar <0.001, lebih kecil dari 0.05, dan koefisien regresi sebesar 0,618.
- Variabel Inovasi Layanan Administrasi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien (Y). Nilai signifikansinya adalah 0.003, yang lebih kecil dari 0.05, dan memiliki koefisien regresi sebesar 0.238.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu kepuasan pasien (variabel Y) dipengaruhi secara parsial oleh dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi (X1 dan X2).

**Tabel 2 Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1047.946	2	523.973	161.986	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	313.764	97	3.235		
	Total	1361.710	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)						
b. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan Administrasi (X2), Kualitas Pelayanan Medis (X1)						

Sumber : Hasil Output Software IBM SPSS STATISTICS (juni 2025)

Dalam tabel 4.12 ditemukan Nilai F hitung sebesar 161.986 dengan nilai signifikansi  $<0.001$ , nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Hal tersebut mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan medis (X1) dan inovasi layanan administrasi (X2) berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pasien (Y), Jadi untuk memprediksi kepuasan pasien, model regresi ini layak untuk digunakan.

Studi sebelumnya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien", yang dipublikasikan oleh Yoyo Indah Gunawan dan Martono Saragih pada Jurnal Manajemen Kewirausahaan pada tahun 2019, menemukan bahwa kualitas dan inovasi layanan administrasi memengaruhi persepsi kebermanfaatan pasien.

## 5. Penutup

### Kesimpulan

Hasil penelitian di Klinik Pratama Asri Husada I Bandung mengenai kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis memengaruhi kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Nilai signifikansi t di bawah 0.05 dan koefisien regresi 0,618 ditunjukkan dalam uji t. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan medis, yang mencakup keandalan, ketepatan, ketanggapan, empati, serta bukti fisik pelayanan, maka kepuasan pasien di Klinik Pratama Asri Husada I Bandung juga akan semakin meningkat.
2. Hasil penelitian juga menemukan bahwa inovasi layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi sebesar 0.003 dan koefisien regresi 0.238. Artinya, semakin tinggi tingkat inovasi dalam layanan administrasi, seperti penerapan teknologi informasi, efisiensi proses pelayanan, dan kemudahan prosedur administrasi, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin baik.
3. Kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, menurut hasil uji F, dengan nilai signifikansi  $< 0.05$  dan nilai F hitung sebesar 161.986. Dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.772, nilai ini menunjukkan bahwa hanya 77,2% variasi kepuasan pasien dapat disebabkan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan faktor lain yang tidak diidentifikasi

### Saran

Berdasarkan manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini, memberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan teori mengenai kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan di klinik pratama. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain seperti fasilitas pendukung, tarif layanan, atau komunikasi interpersonal tenaga medis, sehingga teori mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dapat dikaji secara lebih luas dan mendalam.

2. Hasil penelitian ini sebaiknya digunakan oleh Klinik Pratama Asri Husada I Bandung sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan medis, misalnya dengan memberikan pelatihan rutin kepada tenaga medis untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan komunikasi mereka. Selain itu, inovasi layanan administrasi juga perlu terus dikembangkan, seperti melalui penggunaan sistem digital untuk pendaftaran, pembayaran, dan pengelolaan data pasien, sehingga proses administrasi menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

## 6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada Novita Nur Annisa, keluarga, dan dosen pembimbing yang terlibat dalam proses penulisan karya ilmiah ini, berkat doa serta dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti sampai akhirnya bisa menyelesaikannya.

## 7. Referensi

- Andini Rachmawati, & Sri Umiyati. (2019). Proses Improvement Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia ( Lansia ) Di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 22(1), 1–9. <https://doi.org/10.30649/aamama.v22i1.97>
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Azzahroh, T. N. (2017). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG DEWASA UMUM RUMAH SAKIT X KABUPATEN GRESIK. *Psikosains*, 12(2), 99–111.
- Banda, B., & Fransiska, G. (2025). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: LITERATUR REVIEW Bernardus. *ZAHRA: JOURNAL OF HEALTH AND MEDICAL RESEARCH*, 4(4), 6.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *No Title 濟無No Title No Title No Title*. 8(1).
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>
- Hakim Muhammad Luqman, Cahyono Dwi, & Herlambang Toni. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44–56.
- Imran, Yulhasri, Almasdii, & Syavardie, Y. (2023). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas: Studi Literature. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(2), 41–48. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.161>
- Kadafy, M. (2024). Pengaruh Pelayanan Medis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 2(2), 101. <https://doi.org/10.32897/jiim.2024.2.2.3289>
- Kusnadi, K., Yamin, A., & Anggara, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat. *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 95–99. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3628>
- Larasati, H., & Widowati, N. (2021). Efektivitas Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 61–77.

- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Majid, R., & Liaran, R. D. (2024). *Doc-20250222-Wa0002*. 5(3), 316–324.
- Prihatin, E., Jamaluddin, S., & Syahnur, H. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN*. 19(April), 51–63.
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>
- Setianingsih Ani, & Susanti Susi Ai. (2021). 2741-8048-1-Pb. *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–23.
- Setianingsih, T., & Mulyadi. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT KASIH BUNDA CIMAHI*. 13(0568), 1–2.
- Sinollah, & Masruro. (2020). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *101 Management Models*, 302–304. <https://doi.org/10.4324/9781003022022-83>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Edisi Revisi*. Alfabeta.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rsud Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Tamba, R., Hartono, & Mirnawati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara. *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 18(1), 124–138. <https://doi.org/10.56606/albama.v18i1.260>