



Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai

The Effect of The Quality of Nursing Services on The Satisfaction of Inpatients In RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai

Lidia Apriani, Irwan Nasution & Agung Suharyanto*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M. Djoelham Kota Binjai. Peneliti menggunakan teori Tjiptono (2012) mengemukakan ada lima dimensi kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati). Jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain. Sampel sebanyak 100 pasien pengambilan sampel menggunakan teknik proportional random sampling. Analisis yang digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer SPSS. Dari Hasil Penelitian yang dilakukan, bukti fisik (3,052), kehandalan (2,271), ketanggapan (3,694), jaminan (3,049) dan empati (2,365) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dan R2 sebesar (0,699) menunjukkan bahwa 69,9 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien

Abstract

This paper aims to determine the effect of nurse service quality on inpatient satisfaction at the Regional General Hospital Dr.R.M. Djoelham City of Binjai. Researchers using the theory of Tjiptono (2012) suggests that there are five dimensions of service quality (Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy). This type of quantitative research uses design. A sample of 100 patients was taken using proportional random sampling technique. The analysis used validity and reliability tests with Cronbach's Alpha. Classical assumption test includes normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. To test the hypothesis using multiple linear regression. All tests used the SPSS computer program. From the results of the research conducted, physical evidence (3.052), reliability (2.271), responsiveness (3.694), assurance (3.049) and empathy (2.365) together have a positive and significant effect on inpatient satisfaction. And R2 of (0.699) indicates that it is 69.9%.

Keywords: Quality of Nursing Services, Patient Satisfaction

How to Cite: Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A., (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai. Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik), 4(2) 2022: 108-114,

*Corresponding email: agungsubharyanto@staff.uma.ac.id

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan jaman kesehatan telah menjadi tuntutan prioritas dikalangan kehidupan bermasyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan Merupakan sebagai salah satu tanda untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain Indrawan (2011) dalam Ujung & Rangkuti (2014). Segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah Rinaldi (2012) dalam Syardiansah (2019). Seiring meningkatnya kebutuhan dalam hidup sehat dilingkungan masyarakat, maka dibutuhkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Hal ini menegaskan untuk penyedia jasa pelayanan kesehatan berupa klinik ataupun tempat penyedia jasa kesehatan lainnya supaya memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih bagus lagi. Dan pemberian jasa yang bersifat menyembuhkan dan mencegah untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Dan menyalurkan keinginan pasien dalam memenuhi kepuasan bagi seorang pasien. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan Emilia et al (2019) dalam Minallah et al., (2021).

Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, diantaranya adalah tersedianya kelengkapan peralatan medik, bangunan yang berlokasi strategis, peralatan rumah sakit yang bagus, penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Pasien juga mengharapkan keramahan dalam pelayanan seperti berinteraksi dengan baik, ramah, sopan santun, dan merasa nyaman dengan pelayanan tenaga jasa seperti dokter dan perawat. Keinginan pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima atau dipakai oleh pihak rumah sakit dengan pasiennya. (Sitompul, D., Hasibuan, E., dkk 2021).

Menurut Supriyono (1994) dalam Sabariah (2015) pelayanan ialah pelaksanaan yang diberikan suatu tim organisasi atau kalangan tertentu guna memenuhi kebutuhan pihak pemakai dan akan menimbulkan perasaan tertentu bagi konsumen yang memakai. Dengan mendapatkan pelayanan bagus maka konsumen akan merasa puas dan tingkat kepuasan yang di peroleh akan tinggi, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan pemakai buruk maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah. Dengan demikian maka dapat disimpulkan pelayanan yang baik ialah suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi tertentu guna mempertahankan konsumen dan menarik konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang di sediakan.

Selanjutnya menurut Parasuraman, dkk (2002) dalam Vivi (2011) menyatakan pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi utama diantaranya ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Ketanggapan yaitu kesiapan dan ketersediaan para petugas kesehatan dalam membantu para pasien untuk memberikan pelayanan dengan baik secara tepat, menanggapi permintaan pasien serta menginformasikan kapan pelayanan selanjutnya akan diberikan setelah diberi penangan yang baik dan cepat. Kehandalan yaitu keseriusan kinerja dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan dengan prosedur yang terpercaya sesuai dengan peraturan yang sudah di tetapkan oleh pihak rumah sakit dan disepakati. Jaminan yaitu prilaku para petugas kesehatan dan para perawat dalam memberikan kepercayaan dan rasa aman nyaman pada pasiennya dan menerapkan semua pengetahuan dan keterampilan yang di dapat selama menempuh pendidikan. Empati yaitu keterampilan para petugas dan atau para perawat dalam memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual kepada pasien, menanyakan dan memberikan ketepatan waktu agar proses pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai kesepakatan. Bukti fisik yaitu situasi lingkungan sekitar yang nyata, dan dapat dilihat pelayanan para perawat kesehatan yang meliputi peralatan, fasilitas yang digunakan dan penampilan atau keterampilan petugas Solihat (2013) dalam Alamri et al., (2015)

Selain itu, Pelayanan Keperawatan merupakan salah satu kebutuhan yang perlu diperhatikan dan diawasi karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang memberikan waktu yang cukup lama dan paling sering melakukan komunikasi dan kontak langsung dengan pasien, mutu pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial dan spiritual pasien Suarli dan

Bahtiar (2008) dalam Nurcholifah (2014) Menurut Nursalam (2014) setiap upaya yang dilakukam dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan keperawatan yang baik. Kualitas amat

diperlukan untuk meningkatkan asuhan keperawatan kepada pasien dengan tujuan menghasilkan keuntungan, meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan kepercayaan pasien atau pelanggan, dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar yang sudah ditentukan. (Zulianda, W. Muda, I. dkk 2020).

Menurut Azwar (1994) rumah sakit merupakan institusi yang integral dari suatu organisasi kesehatan dan organisasi sosial yang berfungsi menyediakan semua fasilitas-fasilitas kesehatan serta memberikan pelayanan berupa jasa yang baik bersifat pelayanan berbentuk pencegahan (preventif), menyembuhkan (kuratif), rehabilitatif, mencakup aspek promotif dan komprehensif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Sedangkan menurut Angkat et. al (2016) dalam Pasaribu et al., (2021) rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat latihan bagi tenaga profesi kesehatan berupa dokter atau perawat dan sebagai pusat penelitian untuk riset kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai merupakan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B, yang terletak di Jalan Sultan Hasanuddin nomor 9 Kota Binjai. Unit pelayanan rawat inap di rumah sakit tersebut memiliki fasilitas 12 ruangan yang terdiri dari ruang VIP, kelas I, kelas II, kelas III, ruang persalinan, dan ICU. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di instalasi rawat inap rumah sakit ini juga memiliki 110 orang perawat. Perawat di instalasi rawat inap ini juga dibagi dalam 3 shift oleh kepala ruangan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban kerja perawat sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal. (Mulia, B., Ritonga, S., dkk 2021).

Dari hasil pra survey yang dilakukan peneliti pada tanggal 9 Maret 2021 terhadap 10 orang pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai pada bulan Maret 2021 diketahui adanya keluhan mengenai tanggung jawab paramedis (perawat) yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana paramedis yang bersikap kurang ramah, lambat dalam menangani keluhan pasien dan pasien merasa kurang nyaman dengan kebersihan ruangan rawat inap. Hal ini didorong dan atau disebabkan oleh kurangnya kepedulian dan tanggung jawab perawat dalam menangani keluhan pasien sehingga pelayanan perawat yang kurang baik tersebut menyebabkan kondisi pasien makin buruk. Kondisi ini juga dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien atau keluarga yang dapat berdampak terhadap persepsi pasien atau keluarga kurang berminat berkunjung ulang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit ini. Dari uraian di atas dijelaskan masalah kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Dr. R.M. Djoelham masih belum baik dan permasalahan ketidakpuasan pasien sangat penting untuk dikaji khususnya dalam kualitas pelayanan kesehatan RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai disebabkan ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi minat kunjung ulang pasien.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan juga dilakukan oleh Agung et al., (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UTT Makasar**". Adapun hasil penelitiannya ialah berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UTT Makasar. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan program SPSS yang dikumpulkan diperoleh koefisien korelasi (r) antara variable kepuasan pasien (X_1) dengan variable kualitas pelayanan keperawatan (y) sebesar 0,410. Artinya nilai r hitung $>$ dari r tabel, dimana pada $N= 40$ diperoleh r tabel = 0,312 atau $0,410 > 0,312$, sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan anatar variabel kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan juga dilakukan oleh Kosnan (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Marauke**". Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten marauke, Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten marauke, Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten marauke, Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten marauke dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten marauke.

Dan penelitian Pengaruh juga dilakukan oleh Novina (2017) dalam Penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tim Perawat Pelaksana Dalam Pendokumentasian Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai.” Adapun Hasil Penelitiannya adalah kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai masih belum baik dalam pendokumentasian. Hal ini dikarenakan kurangnya perawat menuliskan data-data pasien misalnya dalam lembar pengkajian yang berisikan data diri dan data riwayat dari pasien. Selain itu, banyak juga ditemukan data yang tidak terisi lengkap berupa tidak tercantumnya tanggal, nomer urut, pukul, nama serta paraf perawat setiap kali lembar catatan keperawatan diisi. Perawat hanya menuliskan nama, usia dan keluhan dari pasien tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.R.M Djoelham Kota Binjai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan gambaran mengenai kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Berdasarkan masalah yang diteliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian Arikunto (2013)

Menurut Arikunto (2013) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud dengan populasi individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit. Sedangkan Menurut Sugiyono (2013) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. dalam penelitian ini adalah Pasien kelas VIP, Pasien kelas I, Kelas II, Kelas III, dan Pasien ICU. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Arikunto (2013) berpendapat bahwa Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Untuk mengetahui mengenai ukuran besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data yang representatif, besarnya sampel dalam penelitian ditentukan sebanyak 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; 1) Uji validitas dan reliabilitas data, 2) Uji asumsi klasik yang terdiri dari; Uji normalitas, Uji multikolinieritas, Uji heteroskedastisitas, 3) Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawat yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien . Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. DJoelham Kota Binjai menggunakan level of significant (α) sebesar 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Data tersebut di analisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan koefisien determinasi (R^2).

Tabel : Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	897,586	5	179,517	43,562	,000 ^b
	Residual	387,374	94	4,121		
	Total	1284,960	99			

a. Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), X5 Empati, X1 Bukti Fisik, X3 Ketanggapan, X2 Kehandalan, X4 Jaminan

Diketahui nilai Sig. adalah 0,000 dan nilai $F_{hitung} = 43,562$. Karena $Sig. 0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} = 43,562 > F_{tabel} = 2,31$, maka disimpulkan bahwa pengaruh simultan dari seluruh variabel bebas, yakni Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati signifikan terhadap kepuasan pasien (variabel terikat).

Tabel : Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8,212	1,990		-4,127	,000
X1 Bukti Fisik	,225	,074	,192	3,052	,003
X2 Kehandalan	,320	,141	,181	2,271	,025
X3 Ketanggapan	,433	,117	,276	3,694	,000
X4 Jaminan	,426	,140	,252	3,049	,003
X5 Empati	,325	,137	,193	2,365	,020

a. Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel Uji t, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :
Berdasarkan hasil pada Tabel 4 diketahui:

$$Y = -8,212 + 0,255X1 + 0,320X2 + 0,433X3 + 0,426X4 + 0,325X5$$

Nilai koefisien dari Bukti Fisik adalah 0,225, yakni bernilai positif. Hal ini berarti Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai $t_{hitung} 3,052 > t_{tabel} 1,66$ dan $Sig 0,003 < 0,05$, maka Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai koefisien dari Kehandalan adalah 0,320, yakni bernilai positif. Hal ini berarti Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai $t_{hitung} 2,271 > t_{tabel} 1,66$ dan $Sig 0,025 < 0,05$, maka Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai koefisien dari Ketanggapan adalah 0,433, yakni bernilai positif. Hal ini berarti Ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai $t_{hitung} 3,694 > t_{tabel} 1,66$ dan $Sig 0,000 < 0,05$, maka Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai koefisien dari jaminan adalah 0,426, yakni bernilai positif. Hal ini berarti jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Diketahui nilai $t_{hitung} 3,049 > t_{tabel} 1,66$ dan $Sig 0,003 < 0,05$, maka jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai koefisien dari Empati adalah 0,325, yakni bernilai positif. Hal ini berarti empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Diketahui nilai $t_{hitung} 2,365 > t_{tabel} 1,66$ dan $Sig 0,020 < 0,05$, maka Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel : Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836 ^a	,699	,682	2,030

a. Predictors: (Constant), X5 Empati, X1 Bukti Fisik, X3 Ketanggapan, X2 Kehandalan, X4 Jaminan

b. Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel Determinan, Nilai koefisien determinasi R^2 terletak pada kolom R-Square. Diketahui Nilai Koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,699$. Nilai tersebut berarti seluruh variabel bebas, yakni Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati secara simultan

mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pasien) sebesar 69,9% sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Hasil temuan dari penelitian ini dari lima indikator kualitas pelayanan yang diajukan ialah:

- Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0.225, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0.320, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0.433, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0.426, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0.325, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan perawat (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_0) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel ketanggapan (3,694), diikuti bukti fisik (3,052), jaminan (3,049), empati (2,365), dan keandalan (2,271) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasilnya adalah R^2 sebesar (0,699) menunjukkan bahwa 69,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan perawat yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati .

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 32-38,
- Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). *Effect Of Nursing Quality OfService Facilities And Interest On Patient Satisfaction In The TourismUIT Makassar Hospital. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar*, 1(2).
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado*. *Pharmacon*, 4(4), 241–251. <https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10213>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1994). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara, 1996.
- Baiti, N., Hasibuan, E., & Suharyanto, A. (2020). *Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 86-94. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.337>
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai*. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107-115. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>
- Emilia, Dinda. Nasution, H.M.H Thamrin. & Dewi, Rosmala. (2019). *Pelaksanaan Prinsip*
- Harahap, A., Siregar, N., & Kadir, A. (2020). *Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan*. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 79-88
- Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli*. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1-13

Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31

Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>

Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2019). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65-74

Meningkatkan Kualitas Pendidikan di TK Dewantara Titi Kuning Kecamatan Medan Johor. *Jurnal Ilmu*

Minallah, F., Lubis, L. A., & Achmad, N. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *Perspektif*, 10(2), 527-542. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4765>

Mulia, B., Ritonga, S., & Nasution, I. (2021). Dampak Pemekaran Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(1), 12-18. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i1.509>

Novina, R. (2017). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tim Perawat Pelaksana Dalam Pendokumentasian Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. R.M Djoelham Kota Binjai. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Nurcholifah, I. (2014). Strategi Marketing Mix. *Jurnal Khatulistiwa*, 4(1), 73-86.

Nursalam. (2014). Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.

Pasaribu, H. W., Nasution, I., Matondang, A., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., & Area, U. M. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan Analysis of Outpatient Services in the Health Insurance Administration Agency Program at Medan Haji General Hospital. 3(2), 168-178. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.716>

Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 26-31

Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), 2(1) 2020: 60-67,

Roberto, S.A., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam

Sabarariah, E. (2015). Dampak Aktivitas Pelayanan Pemerintah, Yang Tidak Menambah Nilai Terhadap Inflasi (Inflasi Salah Satu Penghambat Laju *Jurnal Perspektif*, XIII(1), 1-8. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/perspektif/article/view/1093>

Sari, P.A. Kadir, A. & Batubara, B.M. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 1-11

Sitompul, D., Hasibuan, E., & Barus, R. (2021). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Sales Staff Dalam Menerapkan Standar Pelayanan Sukses. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(1), 27-36. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i1.508>

Sitorus, H., Warjio, W., & Isnaini, I. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Dairi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 98-106

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Syardiansah, S. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 9(1), 70. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2255>

Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.

Ujung, I. H., & Rangkuti, B. (2014). Analisis Pelayanan Prima terhadap Pelaksanaan Pembagian Beras Miskin (Raskin) di Kecamatan Sidikalang. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 56-70.

Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58

Zulianda, W. Muda, I. & Jamil, B. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Kurikulum untuk