

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SRUWENG KABUPATEN KEBUMEN

Nadira Nur Kartika¹, Oryzati Hilman²

Mahasiswa Pendidikan Dokter UMY¹, Dosen FKIK UMY Bagian IKK dan IKM²

INTISARI

Latar Belakang : BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai ketentuan dan sesuai dengan standar mutu pelayanan. Apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai, maka pasien berhak menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan. Pasien dapat memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama selain fasilitas kesehatan tempat pasien terdaftar pertama kali setelah jangka waktu 3 (tiga) bulan atau lebih. Jika kita ingin meningkatkan pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas, tingkat kepuasan pasien harus diukur dan dianalisis. Hasil analisis tersebut kemudian menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan pasien atau belum.

Metode : Jenis penelitian adalah observasional analitik. Dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung di Puskesmas Sruweng dan sebanyak 92 responden yang diambil secara *consecutive sampling*. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen menggunakan uji korelasi *Spearman Rho* (r_s).

Hasil : Hasil analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pasien dengan kepuasan dimana diperoleh nilai signifikansi (sig2- tailed) 0,000 atau $p < 0,05$ sehingga H_1 diterima dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Mutu Pelayanan, Kepuasan

**RELATION BETWEEN QUALITY OF SERVICE AND BPJS PATIENT
SATISFACTION IN SRUWENG PUBLIC HEALTH CENTER
KEBUMEN DISTRICT**

Nadira Nur Kartika¹, Oryzati Hilman²

Mahasiswa Pendidikan Dokter UMY¹, Dosen FKIK UMY bagian IKK dan IKM²

ABSTRACT

Background : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) is a legal entity established to organize health insurance. Health facility have a duty to provide a public health center according to the quality of service. If patient didn't get a well service, the patient have authority to stop the contract with public health services. The patient also can choose primary health center in addition to a health center where the patient is registered first time after a period of 3 (three) months or more. If we want to increase the benefit of primary health center like Puskesmas (Public Health Center), satisfaction level must be measured and analyzed. The result then shows the quality of health service which been held has met the expectation of patients or not.

Methods : This research is an analytic observational study with cross sectional design. This research is done by collected all of BPJS Patient who come to Sruweng Public Health Center and 92 responden are taken by consecutive sampling. To know relation between quality of service with satisfaction level of BPJS patient in Sruweng Public Health Center Kebumen District. Data is analyzed with correlation Spearman Rho (r_s).

Results : The result from analysis quality of service and patient satisfaction show that there is a relation between a quality of service and patient satisfaction. The significance value (sig2- tailed) 0,000 or $p < 0,05$ means H_1 acceptable and otherwise there is a relation between quality of service and BPJS patient satisfaction level in Sruweng public health center.

Keyword : BPJS health, Quality of Service, Satisfaction

Pendahuluan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013). Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013).

Di dalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan apabila pasien telah terdaftar dan membawa kartu BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai ketentuan dan sesuai dengan standar mutu pelayanan. Apabila

pasien tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai, maka pasien berhak menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan. Pasien dapat memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama selain fasilitas kesehatan tempat pasien terdaftar pertama kali setelah jangka waktu 3 (tiga) bulan atau lebih (Kemenkes RI, 2013).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan (Tjiptono, 2011). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktik mandiri, dan Klinik Pratama merupakan bagian dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kendali mutu dan kendali biaya. Pasien yang merasa puas dengan suatu pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung melakukan kunjungan kembali

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi Kerja

NO	INDIKATOR	PENCAPAIAN		
		2013	2014	2015
1.	Indek Kepuasan Masyarakat	76,49%	74,99%	75,08%
2.	Cakupan Kunjungan Rawat Jalan	30.113	29.182	29.645

serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan pelayanan kesehatan tersebut. Jika tidak puas maka pasien cenderung beralih tempat serta menceritakan pada orang lain bahkan mengecamnya (Kotler, 2005).

Dari hasil survei awal yang telah dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Puskesmas Sruweng, Kabupaten Kebumen, jumlah pasien pengguna BPJS yang terdaftar sebagai penerima pelayanan di Puskesmas Sruweng adalah 20.000 jiwa, dan didapatkan hasil evaluasi kerja tahun 2015 seperti pada **Tabel 1.1.**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, hasil evaluasi kinerja Puskesmas Sruweng tahun 2015, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

didapatkan skor akhir 75,08% yang masuk ke dalam kategori Baik. Cakupan kunjungan rawat jalan dan indeks kepuasan masyarakat tahun 2013, 2014, dan 2015 terlihat naik turun. Ini menunjukkan adanya pemanfaatan fasilitas kesehatan yang tidak stabil setiap tahunnya.

Jika kita ingin meningkatkan pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas, tingkat kepuasan pasien harus diukur dan dianalisis. (Pohan, 2013). Hasil analisis tersebut kemudian menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Jika belum memenuhi harapan pasien, harus dilakukan segera suatu upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Mutu layanan kesehatan tersebut dapat ditingkatkan dengan

memenuhi dimensi mutu layanan kesehatan seperti: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* (Herlambang, 2016).

Bahan dan Cara

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah Observasional Analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Peneliti akan mencari hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng.

Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung di Puskesmas Sruweng dan sebanyak 92 responden yang diambil secara *consecutive sampling*.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat

kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner diambil dari penelitian terdahulu yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas dengan sedikit perubahan pada lokasi dilakukannya penelitian. Pada penelitian terdahulu lokasi penelitian adalah Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat, sedangkan pada penelitian kali ini lokasi penelitian adalah Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Aspek yang digunakan adalah lima dimensi mutu pelayanan. Kuisisioner yang digunakan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Lembar kuisisioner berisikan data demografi pasien yang terdiri dari; jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Kuisisioner kepuasan terhadap mutu pelayanan BPJS Kesehatan terdiri dari 5 item tentang *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*.

Tiap-tiap item terdiri dari 4 sampai 7 pertanyaan, jadi total kurang lebih ada 28 pertanyaan tentang mutu pelayanan yang diberikan kepada responden yang meliputi; indikator *reliability* pada diagnosa dokter yang akurat, dokter memeriksa dengan sungguh-sungguh, perawat membantu dokter dengan baik, memenuhi pelayanan yang dijanjikan, pelayanan yang cepat, dan memberi pelayanan informasi kesehatan. Indikator *assurance* pada kesabaran petugas terhadap keluhan pasien, dokter yang ramah, petugas yang murah senyum, kesabaran dokter dalam memberi penjelasan, dan dokter memberitahu alasan timbulnya penyakit. Indikator *tangibles* pada gedung yang bersih dan terawat, peralatan kesehatan yang memadai, ruang tunggu memadai, apotek dengan jumlah obat yang lengkap, dan ruang pemeriksaan yang memadai. Indikator *emphaty* yaitu dokter selalu ingat terhadap keluhan pasien, dokter menanyakan kabar, dokter mendengarkan dengan seksama, dokter dapat mengenal setiap pasien, petugas

pendaftaran menanyakan kabar, petugas mengenal pasien dengan baik, dan kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan. Dan yang terakhir indikator *responsiveness* yaitu dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien, petugas memberi informasi dengan baik, petugas memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan, dan petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat. Penelitian selanjutnya meminta responden mengisi lembar kuisisioner yang sudah diberikan peneliti.

Kuisisioner Kepuasan Pasien diambil dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini berisi 14 pertanyaan seputar kinerja yang diterima di unit pelayanan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai

berikut : Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Teknik analisa data pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik dengan analisa *univariate* dan analisis *bivariate*. Analisis *univariate* dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian, sedangkan analisis *bivariate* dilakukan terhadap dua variabel yang diduga saling berhubungan atau berkorelasi.

Peneliti melakukan analisa *univariate* dengan analisa deskriptif yang dilakukan untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti secara terpisah dengan membuat tabel frekuensi dari masing-masing variabel.

Pertama peneliti melakukan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnow* karena jumlah sampel yang diteliti lebih dari 50 responden. Setelah didapatkan hasil uji normalitas, jika hasil distribusinya tidak normal maka peneliti memakai uji korelasi *Spearman*. Jika hasil uji normalitas distribusinya normal, maka peneliti memakai uji korelasi *Pearson*.

Analisa *bivariate* merupakan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa *bivariate* pada penelitian ini membandingkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen, dimana penelitian dilakukan dengan uji *Spearman* atau *Pearson* (r_s) karena jenis kedua sampel adalah ordinal dan ordinal. Uji *Spearman* atau *Pearson* (r_s) dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20.0 dengan derajat kemaknaan $p < 0,05$ yang artinya hasil uji statistik menunjukkan

$p < 0,05$ maka H_1 diterima dan berarti ada hubungan antar variabel.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1.2 Uji Korelasi menggunakan *Spearman*

Variabel	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed) / p
Mutu Pelayanan	0.801	0.000
Kepuasan	0.801	0.000

Berdasarkan data di atas, variabel Mutu Pelayanan dan Kepuasan memiliki derajat kemaknaan $p < 0,05$ yang artinya hasil uji statistic menunjukkan $p < 0,05$ maka H_1 diterima dan berarti ada hubungan antara kedua variabel.

Dilihat dari hasil *Correlation Coefficient* atau seberapa kuat hubungan antara dua variabel, didapatkan hasil 0,801 yang artinya sangat kuat.

Hasil analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu

pelayanan pasien dengan kepuasan dimana diperoleh nilai signifikansi (sig2- tailed) 0,000 atau $p < 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sruweng terhadap pasien BPJS Kesehatan.

Menurut penelitian Efendi (2013), dalam penelitiannya disebutkan apabila persepsi manajemen melebihi harapan masyarakat, maka diharapkan pelayanan yang diberikan baik dilihat dari sisi keberhasilan manajemen menerjemahkan apa yang diharapkan masyarakat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan disebut baik, dan apabila kurang dari yang diharapkan dari masyarakat, maka penelitian disebut tidak baik.

Dalam penelitian ini didapatkan semua dimensi mutu pelayanan yang ada di

Puskesmas Sruweng mendapatkan hasil Baik dari setiap unsur pertanyaan. Hal ini berdampak baik terhadap pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas apabila pelayanannya dianggap baik oleh pasien. Artinya fasilitas tingkat pertama pun sudah bekerja dengan baik dan bisa diandalkan sebagai lini pertama instansi pemerintah di bidang kesehatan. Pasien yang tergabung sebagai peserta BPJS tidak merasa dibedakan dan dirugikan karena pelayanan yang tidak memuaskan. Sebaliknya jika pasien mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai atau tidak memuaskan, pasien berhak menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan tempat pasien terdaftar setelah jangka waktu 3 bulan atau lebih (Kemenkes RI, 2013). Untuk mencegah terjadinya hal tersebut maka mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas memang harus baik dan harus terus ditingkatkan.

Menurut Abrahamsen *et.al* (2012) dalam penelitiannya mengatakan ada 4

kategori yang menjelaskan hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien diantaranya; 1.) Keinginan untuk memulihkan kesehatan. Terdiri dari menunggu untuk mendapatkan pengobatan, kesembuhan, memiliki harapan untuk sembuh. 2.) Harus melakukan pekerjaannya secara professional. Terdiri dari menjelaskan pengobatan yang akan diberikan dan hasil akhir dari pengobatannya, perlu profesionalisme untuk menggali karakteristik setiap pasien, memperoleh pelayanan kesehatan dengan petugas medis yang kompeten, dan menjelaskan kepada pasien hal-hal yang akan dilakukan petugas medis kepada pasien tersebut. 3.) Perlu untuk terlibat. Terdiri dari bertanggung jawab atas kesehatannya sendiri, meninggalkan tanggung jawab terhadap kesehatannya untuk kesehatan orang lain. 4.) Diperlukannya keseimbangan antara privasi dan pekerjaan yang bersangkutan mengenai hubungan dengan sesama pasien.

Kepuasan pasien juga berkontribusi penting bagi kesehatan fisik dan mental kualitas hidup yang terkait (Guldvog, 1999). Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan akan membuat pasien yakin untuk berobat di tempat itu lagi. Menurut Wagner (2009), pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka lebih cenderung mengikuti pengobatan dan lebih cenderung memiliki hasil kesehatan (*outcome*) yang lebih baik.

Pemberian kualitas pelayanan membutuhkan interaksi yang baik antara petugas atau pemberi pelayanan dengan pelanggan. Apabila pemberi layanan memberikan pelayanan dengan cara dan hasil yang baik, maka itu akan menimbulkan kesan yang baik pula. Unsur-unsur pokok dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan adalah sebagai berikut : 1. Kecepatan : kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa atau pasien, 2. Ketepatan : ketepatan waktu yang

digunakan untuk melayani pasien apakah sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, 3. Keramahan : keramahan dari para pemberi pelayanan yaitu para pegawai kepada semua pengguna jasa atau pasien, 4. Kenyamanan : adalah para pemberi pelayanan yaitu para pegawai dapat memberikan rasa nyaman kepada para pengunjung yaitu para pasien. (Tjiptono, 2005)

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak bagus atau tidak memuaskan lagi bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi

dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai tingkat pelayanan yang optimal bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan maka perusahaan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen yang dilakukan pada bulan Desember 2016 – Februari 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Suweng, Kabupaten Kebumen. Nilai signifikansi pada hasil menunjukkan $0,000$ ($p <$

$0,05$) berarti H_1 diterima dan ada hubungan antara kedua variabel, dengan korelasi $0,801$ yang artinya sangat kuat.

2. Semakin tinggi kualitas mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

Saran

- a. Pemberian pelayanan di Puskesmas harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut: 1) dimensi *Tangibles* atau Bukti Fisik, 2) dimensi *Reliability* atau Kehandalan, 3) dimensi *Assurance* atau Jaminan, 4) dimensi *Responsiveness* atau Ketanggapan, serta 5) dimensi *Emphaty* atau Empati.
- b. Pihak manajemen di Puskesmas Sruweng diharapkan bisa mengevaluasi tingkat pelayanan kepada pasien peserta BPJS agar merasa puas dan sesuai harapan. Berdasarkan “Indeks Kepuasan Masyarakat” sendiri,

hasilnya sudah Baik dan perlu untuk tetap dipertahankan.

- c. Bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan topik yang sama, agar lebih diperdalam pembahasan keterkaitan faktor-faktor apa yang mempengaruhi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Abrahamsen, Vidgis; Larsson, Bodil Wilde; Karlsson, Ingela (2012). *Patients' experiences of care quality and satisfaction during hospital stay: a qualitative study*. European Journal for Person Centered Healthcare: Vol. 1: Iss 1, pp 185-192.
- Amaliyah, Suryani R, (2014). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Bagi Pekerja Setelah Transformasi Kelembagaan Jamsostek menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Efendi, Rustam, (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar.
- Guldvog, B. (1999). *Can patient satisfaction improve health among patients with angina pectoris?* International Journal for Quality in Health Care 11, 233-240.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran* edisi kesebelas (Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya, Gde A. A.(2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ningrum, Mustika R, (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya.
- Notoatmodjo S, (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Notoatmodjo S, (2003). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parrish, Blaine; Vyas, Amita N; and Douglass, Grace (2015). *Weighting patient satisfaction factors to inform health care providers of the patient experience in the age of social media consumer sentiment*. Patient Experience Journal: Vol. 2: Iss 1, Article 12.

Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Purwoastuti & Walyani, (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality And Satisfaction* Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.

Wagner, D. & Bear, M. (2009). *Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework*. *Journal of Advanced Nursing* 65, 692-701.

Wilantara, Ichas E, (2015). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Kota Bandar Lampung.

Yustisianto, Johan, (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Kasus Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Gambir Jakarta Pusat.

Kemenkes RI 2013

Departemen Agama RI 2009

Departemen Kesehatan RI 1991