

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUASKESMAS SEPATAN KABUPATEN TANGERANG – BANTEN TAHUN 2019

Siti Syamsiah¹, Siti Nurlelah²

^{1,2}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nasional
sitisyamsiah09@gmail.com

Based on data from the Social Security Organizing Agency (BPJS), the number of participants in the national health insurance program (JKN) reached 196.66 million people, equivalent to 74% of Indonesia's population estimated at 265 million, from interviews with 10 patients at Sepatan Health Center, 4 people said they were satisfied, 3 people said they were satisfied and 3 people said they were not satisfied. Want to know the effect of BPJS health service quality on patient satisfaction. This study uses a descriptive Analytical Survey research design with a cross sectional approach. The sample in this study were 141 people. The sampling technique using the Random Sampling technique. The research instrument consisted of a questionnaire about the effect of BPJS health service quality on patient satisfaction. Univariate data using descriptive statistical tests and Bivariate using chi square test. Bivariate Analysis Results of the influence of BPJS health service quality on patient satisfaction based on tangible quality p value = 0,000, OR: 10,000, reliability quality p value = 0,000, OR: 27,500, responsiveness quality p value = 0,000, OR: 16,409 Assurance quality p value = 0,000, OR: 18,500 quality empathy p value = 0,000, OR: 11,765, meaning there is an influence due to the p value value <0.05. From the results of the study of respondents who came to the polyclinic in Sepatan Health Centre, 83% said they were satisfied with the quality of BPJS service at Sepatan Health Centre in 2019. For research sites to continue to maintain the quality of services, especially in BPJS patients.

Keywords: *BPJS, Patient Satisfaction, Service Quality.*

Pendahuluan

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, peserta jaminan sosial terdiri dari peserta bantuan iuran, (PBI) yang terdiri dari fakir miskin dan orang yang tidak mampu, peserta golongan (NON PBI) atau peserta dari peralihan ASKES dan peserta mandiri. Badan

penyelenggara jaminan sosial (*BPJS*) kesehatan melakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan antara lain : pelayanan kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Klinik, Dokter Praktek Mandiri, Apotik dan Optik) dan Rumah Sakit sebagai rujukan.

Puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (*Depkes RI,199*). Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Menurut Depkes RI No.128/Menkes/SK/II/2004. Puskesmas merupakan unit pelayanan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Puskesmas dibagi menjadi 3 yaitu puskesmas pusat, puskesmas pembantu (Pustu) dan puskesmas keliling (Pusling). Pelayanan yang diselenggarakan biasanya berupa rawat jalan , (*one day care*), rawat inap (*home care*), (*Dinkes february18, 2014*).

Berdasarkan data badan penyelenggara jaminan sosial (*BPJS*), jumlah peserta program jaminan kesehatan nasional (*JKN*) mencapai 196,66 juta jiwa jumlah tersebut setara dengan 74 % dari jumlah penduduk Indonesia yang diperkirakan mencapai 265 juta jiwa pada tahun 2018 (*BPJS mei 16,2018*). Sedangkan jumlah peserta *BPJS* Dipuskesmas sebulan Mei mencapai 53.072 jiwa, dan pada bulan Mei puskesmas sebulan mampu melayani pasien *BPJS* terutama yg berhubungan dengan KIA/KB sebanyak 218 jiwa, berarti sekitar 24,3 % per bulan.

Sedangkan Kepuasan Konsumen merupakan Indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan yang rendah akan memberikan dampak terhadap jumlah kunjungan , yang selanjutnya akan mempengaruhi probabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (*BPJS*) kesehatan dan puskesmas secara bersama - sama memberikan pelayanan kepada peserta program jaminan kesehatan, Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan yang dapat mempengaruhi mutu dari suatu pelayanan kesehatan.

Dari hasil wawancara terhadap 10 pasien di puskesmas sebulan mengenai mutu pelayanan kesehatan *BPJS* di Puskesmas Sebulan, Di dapatkan hasil 4 orang mengatakan puas dengan pelayanan di puskesmas tersebut, 3 orang mengatakan cukup puas dan 3 orang mengatakan tidak puas, bahkan ada yang mengatakan kalau pelayanannya kurang baik contohnya : Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan terlalu lama, kursi

tunggu kurang sehingga banyak pasien yang menunggu sambil berdiri, jam praktek tidak sesuai jadwal.

Berdasarkan Latar Belakang tersebut diatas, yang menjadi motivasi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sepatan, KabupatenTangerang - Banten Tahun 2019“.

Metodologi Penelitian

Desain penelitian adalah kerangka acuan bagi hubungan antara variabel penelitian (*Sastroasmoro dan Ismail, 2008*).Desain penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif analitik penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien itu terjadi. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sampel terpilih dengan desain penelitian *cross sectional* yaitu dengan melakukan pengukuran dan pengamatan secara langsung pada saat bersamaan/pada waktu yang sama.

Pengumpulan data Menurut Arikunto (2010), data adalah hasil pencatatan penelitian , baik yang berupa fakta maupun angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Ridwidikdo (2007), data primer adalah data yang secara langsung diambil dari subjek/objek dari penelitian, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil pendokumentasian.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari responden, yaitu dari hasil pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi puskesmas sepatan berupa catatan jumlah seluruh pasien BPJS yang datang kepuskesmas sepatan khususnya dipoli KIA yaitu berjumlah 218 orang.

Pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 16 for windows dan dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini dan dilanjutkan dengan pengolahan data secara Bivariat untuk melihat hubungan antara kedua variabel.

Hasil Penelitian

Tabel 1.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien.

Mutu Pelayanan	kurang puas	puas	F	p value
Tangible				
Kurang baik	18 (40%)	27(60%)	45 (100%)	0,000
Baik	6 (6,3%)	90(93,8%)	96 (100%)	
Reliability				
Kurang baik	20 (52,6%)	18 (47,7%)	38 (100%)	0,000
Baik	4 (3,9%)	99 (96,1%)	133 (100%)	
Responsiveness				
Kurang baik	19 (46,3%)	22 (53,7%)	41 (100%)	0,000
Baik	5 (5%)	96 (95%)	100 (100%)	
Assurance				
Kurang baik	12 (66,7%)	6 (33,3%)	18 (100%)	0,000
Baik	12 (9,8%)	111 (90,2%)	123 (100%)	
Empathy				
Kurang baik	16 (48,5%)	17 (51,5%)	3 (100%)	0,000
Baik	8(7,4%)	100 (92,6%)	138 (100%)	

Dari hasil pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien terdapat perbedaan proporsi yang signifikan berdasarkan mutu tangible yang mengatakan baik dan puas sebanyak 90 orang (93,8%), yang mengatakan mutu reliability baik dan puas sebanyak 99 orang (96,1%), yang mengatakan mutu responsiveness baik dan puas sebanyak 96 orang (95%), yang mengatakan mutu assurance baik dan puas sebanyak 111 orang (90,2%) dan yang mengatakan mutu empathy baik dan puas sebanyak 100 orang (92,6%) dengan p value < 0,5.

Pembahasan

Dari hasil analisa tabulasi data silang, responden yang mengatakan puas dengan mutu reliability sebanyak 99 Orang (96,1%). Dari hasil uji statistic dengan *chi square* p value = 0,000, yang artinya $p < \alpha$ (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang bermakna antara mutu reliability dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR : 27,500 artinya mutu reliability berpeluang 27,500 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

Pelayanan Bidan/Dokter memeriksa tepat waktu, petugas medis dalam memberikan pelayanan serta petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan mutu pelayanan (Yohana 2009). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh *Hervi Hilda Junistian (2018)*, yang menyatakan adanya hubungan antara mutu reliability dengan kepuasan pasien ($p \text{ value} = 0,000 < 0,05$), selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh *Murtiana (2016)* menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD kota Kendari tahun 2016 ($p \text{ value} < 0,05$). Setelah membandingkan antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian saat ini ternyata terdapat kesamaan yaitu nilai $p \text{ value} < 0,05$, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan reliability dengan kepuasan pasien.

Menurut Peneliti Pada penelitian ini didapatkan mayoritas responden mengatakan puas dengan mutu Reliability, hal ini membuktikan bahwa bukan Cuma Bidan yang bertanggung jawab untuk meningkatkan mutu reliability, tetapi seluruh petugas medis yg ada di puskesmas sepatan dan petugas administrasi yang harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan agar tetap baik mutunya. semakin tinggi mutu pelayanan reliability maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasiennya.

Dari hasil analisa tabulasi data silang, responden yang mengatakan puas dengan mutu Responsivennes sebanyak 95 orang (95%). Dari hasil uji statistic dengan *chi square* $p \text{ value} = 0,000$ yang artinya $p < \alpha (0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang bermakna antara mutu Responsivennes dengan kepuasan pasien, dengan nilai $OR : 16,409$. artinya mutu responsiveness berpeluang 16,409 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien dengan menyampaikan informasi yang jelas, membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif (*Rambat 2013*). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian *Amalia (2015)* menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu Responsivennes/daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan ($p \text{ value} < 0,05$). Setelah membandingkan antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian saat ini ternyata terdapat kesamaan yaitu nilai $p \text{ value} < 0,05$, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara mutu Responsivennes dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian pada penelitian ini didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan puas dengan mutu Responsivennes, hal ini membuktikan bahwa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dan selalu memberikan informasi yang jelas tentang kondisi pasien

mampu meningkatkan mutu responsiveness. Semakin tinggi mutu responsiveness maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasiennya.

Dari hasil analisa tabulasi data silang, responden yang mengatakan puas dengan mutu Assurance sebanyak 111 orang (90,2%), dari hasil uji statistik dengan *chi square* p value = 0,000 yang artinya $p < \alpha$ (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang bermakna antara mutu Assurance dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR : 18,500. artinya mutu Assurance berpeluang 18,500 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

Jaminan yang mencakup ,pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, Jaminan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal (Rangkuti 2006). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji pertiwi ilahi (2016). menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara mutu Assurance dengan kepuasan pasien dengan p value $0,014 < 0,05$. Setelah membandingkan antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian saat ini ternyata terdapat kesamaan yaitu nilai p value $< 0,05$, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara mutu Assurance dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian Pada penelitian ini didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan puas dengan mutu Assurance, hal ini membuktikan bahwa kemampuan, pengetahuan dan sopan santun petugas serta adanya jaminan perlindungan atas tindakan yang dilakukan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tinggi mutu Assurance maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasiennya.

Dari hasil analisa tabulasi silang, responden yang mengatakan puas dengan mutu Empathy sebanyak 100 orang (92,6%), dari hasil uji statistik dengan *chi square* p value = 0,000 yang artinya $p < \alpha$ (0,05) Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang bermakna antara mutu Empathy dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR : 11,765. artinya mutu empathy berpeluang 11,765 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi (Rangkuti 2006). kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pengguna jasa ingin memperoleh bantuan (Ningrum 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Diman Syaputra (2015). menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara mutu Empathy dengan kepuasan pasien

dengan p value $0,000 < 0,05$. Setelah membandingkan antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian saat ini ternyata terdapat kesamaan yaitu nilai p value $< 0,05$, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara mutu Empathy dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian pada penelitian ini didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan puas dengan mutu Empath, hal ini membuktikan bahwa kepedulian, perhatian, memahami kebutuhan pasien dan mudah untuk dihubungi dari petugas dipuskesmas sangat mempengaruhi kepuasan pasien. semakin tinggi mutu empathy maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasiennya.

Dari hasil analisa tabulasi silang, responden yang mengatakan puas dengan mutu Tangibles sebanyak 90 orang (93,8%), dari hasil uji statistic dengan *chi square* p value = 0,000 yang artinya $p > \alpha = 0,05$ Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang bermakna antara mutu Tangibles dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR : 10,000. artinya mutu tangible berpeluang 10,000 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

Bukti fisik dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan Puskesmas dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut (Tjiptono, 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lumintang (2012) menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara mutu Tangibles dengan kepuasan pasien dengan p value $0,03 < 0,05$, demikian juga dengan Susmaneli dan Triana (2014) dengan penelitian pada 92 responden di RSUD Rokan Hulu Pekanbaru p value 0,003 dan penelitian yang dilakukan oleh Simbala dkk (2013) dengan jumlah responden 100 dengan p value 0,002. Setelah membandingkan antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian saat ini ternyata terdapat kesamaan, yaitu nilai p value $< 0,05$, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara mutu Tangibles dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian pada penelitian ini didapatkan hasil nilai p value $< 0,05$ yaitu $p = 0,000$ hal ini membuktikan bahwa fasilitas, peralatan, penampilan petugas serta saran informasi, mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas yang baik, peralatan yang lengkap, penampilan petugas yang rapih dan sopan serta tersediannya sarana informasi yg baik akan membawa dampak yang positif terhadap kepuasan.

Simpulan

1. Sebagian besar peserta BPJS yang datang ke poli KIA mengatakan puas dengan mutu pelayanan reliability sebanyak 117 orang (83%), responsiveness sebanyak 100 orang (70,9%), mutu assurance

sebanyak 123 orang (87,2%), mutu empathy sebanyak 108 orang (76,6%) dan mutu tangible sebanyak 96 orang (68,1%).

2. Ada pengaruh antara mutu reliability dengan kepuasan pasien di puskesmas sepatan, kabupaten tangerang - banten tahun 2019 dengan p value = 0,000. Dengan nilai OR = 27,500
3. Ada pengaruh antara mutu responsiveness dengan kepuasan pasien di puskesmas sepatan, kabupaten tangerang - banten tahun 2019 dengan p value = 0,000, dengan nilai OR = 16,409.
4. Ada pengaruh antara mutu assurance dengan kepuasan pasien di puskesmas sepatan, kabupaten tangerang - banten tahun 2019 dengan p value = 0,000, dengan nilai OR = 18,500.
5. Ada pengaruh antara mutu empathy dengan kepuasan pasien di puskesmas sepatan, kabupaten tangerang - banten tahun 2019 dengan p value = 0,000, dengan nilai OR = 11,765.
6. Ada pengaruh antara mutu tangible dengan kepuasan pasien di puskesmas sepatan, kabupaten tangerang - banten tahun 2019, karena p value = 0,000 < 0,05, dengan nilai OR = 10,000.

Daftar Pustaka

- Depkes R.I., 2015, *Rencana Srategi Kementrian Kesehatan Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik*, Jakarta.
- Surat Keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia No HK.02.02/MENKES/ 52/2015
- Kemenkes R.I., 2012, *Prestasi Menteri Kesehatan dalam Pertemuan Pembahasan Progres Persiapan Implementasi jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta.
- Kemenkes R.I.,2012, *Rencana Aksi Pengembangan Pelayanan Kesehatan2013-2019*. Edisi Ringkas, Jakarta.
- Kemenkes R.I.,2013, *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. Cet 1, Jakarta.
- Presiden Republik Indonesia.*Undang - Undang Repulik Indonesia NO 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara jJaminan Sosial Kesehatan*.Jakarta : Sekretariat Negara. 2011.
- Handayani, D. S. *Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Dalam Triwulan 1 Di RSUD Sunan KaliJaga Demak*, Jurnal Mutu Pelayanan dan Ke Puasan. V ol. IV No.4.2014.
- Putri, A.2014. *Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Cet.1, Jakarta :*Friedrich-Ebert-Stiftung* Kantor Perwakilan Indonesia

- Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2015. *Tata Cara Pendaftaran Dan Pembayaran Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah Dan Peserta Bukan Pekerja*. Jakarta: Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- BPJS Kesehatan Indonesia, 2015, *jumlah Peserta BPJS kesehatan PBI dan Non PBI Dimutakhirkan tanggal 01 April 2015 (online)*. (<http://www.bpjs-kesehatan.go.id/>), diakses 01 April 2015..
- Lamari., 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Prilaku Penderita Rawat Inap di RSI Samarinda*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan ., Samarinda.
- Pohan S. 2012, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC Jakarta.
- Depkes RI, 1999. *Sistem Kesehatan*. Jakarta.
- Jenny.A. 2012, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGMP*. Jurnal Penelitian Asri Medika Center .
- Romel S.A. 2014, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Labung Baji*. Jurnal Kesehatan
- Nurfardiansyah.B. 2015, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Jurnal Kesehatan.
- Romaji & Latifatun Nasihah. 2016, *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS dan NON BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur*. Jurnal Kesehatan.
- Yogi M.B, dkk, 2018, *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*, Jurnal Kesehatan, Universitas Gadjadara, Yogyakarta.
- Immas, H.A.P., et al. 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Islam Kota Magelang*, Jurnal Berkala Administrasi Bisnis. 2013;2(13): 1-13.
- Ningrum Rinda Mustika 2014, *Hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien (online)*. (<http://www.stikeshatuasby.ac.id/>), diakses 18 maret 2015).
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ulinuha FE. *Kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Terhadap pelayanan di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang (skripsi)*. Universitas Diponegoro; 2014.
- Murtiana, E. (2006). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD kota kendari*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta, PP.265-346.
- Susmaneli, H. dan A. Triana. 2014. *Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program jampersal.Kesmas, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol.8, mei 2014, pp419-422.*
- Simbala, W.,A.J.M. Rattu dan RC. Sondakh.2013. *Hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Islam Sitti Mariyam kota Manado.*<http://fkm.unstrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/08/JURNAL-Wiwi-en-Simbala-080112068-AKK.pdf> diakses 27/02/2015.
- Parasuraman A, Zeithamal VA, Berry LL. *DeliveringQuaity Service :Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press; 1999.
- Nursalam, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- BPJS Kesehatan, 2014, *peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 tahun 2014*, BPJS Kesehatan.