

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RSUD SYEKH YUSUF GOWA

### *Relationship between Health Service Quality and Patients' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa*

**Nurfardiansyah Burhanuddin**

Bagian AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia  
(nurfardiansyah.bur@gmail.com)

#### ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis besarnya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional study*, dilaksanakan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Populasi penelitian sebanyak 479 orang. Sampel yang diperoleh sebanyak 156 orang dengan teknik pengambilan sampel yakni *consecutive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *Spearman's Rho* dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji *Spearman's Rho* menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*) ( $p=0,000$ ), kehandalan (*reliability*) ( $p=0,000$ ), ketanggapan (*responsiveness*) ( $p=0,000$ ), jaminan (*assurance*) ( $p=0,000$ ), dan empati (*empathy*) ( $p=0,000$ ), dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2015. Hasil analisis variable dominan dengan Uji Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015.

**Kata kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan, BPJS**

#### ABSTRACT

*The satisfaction of patients is an important aspect to measure the quality of health service. The research aimed at analyzing the value of the relationship between the health service quality and the patients' satisfaction of BPJS participants in RSUD Syekh Yusuf Gowa in 2015. This was an observational analytic research with the cross sectional design. The research was conducted in RSUD Syekh Yusuf Gowa in 2015. The research population was as many as 479 people. Sample obtained were as many as 156 people with the sample selection of the consecutive sampling technique. Data selection used an interview and questionnaire. Data analysis used the Spearman's Rho Test and multiple linear regression tests. The research result of the Spearman's Rho test indicates that there is the relationship between the service quality of physical dimension (*tangible*) ( $p=0,000$ ), reliability ( $p=0,000$ ), responsiveness ( $p=0,000$ ), assurance ( $p=0,000$ ), and empathy ( $p=0,000$ ), and the patients' satisfaction of BPJS participants in RSUD Syekh Yusuf Gowa in 2015. The analysis result of the dominant variable by the multiple linear regression test found out that all the independent variables simultaneously have the effect on the dependent variables. We conclude there are Relationship Between Health Service Quality and Patients' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa.*

**Key Words: Patients' satisfaction, serve quality, BPJS**

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah sesuatu yang penting. Tanpa adanya kepuasan dalam barang dan jasa, maka harapan organisasi untuk tetap tumbuh dan bertahan akan sangat sulit terwujud. Kesenjangan penelitian kepuasan pelanggan merujuk pada studi McDougall dan Levesquel yang sejauh ini masih terdapat perdebatan pada penelitian akan anteseden dan konsekuensi dari kepuasan pelanggan. Penelitian Yi tahun 1990 berpendapat dalam studinya bahwa belum jelas keberadaan kepuasan pelanggan sebagai sikap pelanggan yang konstruktif atau sebagai evaluasi hasil bagi perusahaan dalam.<sup>1</sup>

Perdebatan lain muncul dari penelitian McDougall dan Levesquel berkaitan dengan ada dan tidaknya hubungan antara *service quality* terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan Doyle dan Wong tahun 1998 juga mencari keterkaitan hubungan antara orientasi pasar terhadap kepuasan pelanggan. Lebih jauh masih terjadi perdebatan akan konsekuensi yang dihasilkan dari kepuasan pelanggan antara Sivadas dan Prewit dengan Doyle dan Wong. Sivadas dan Prewit menyatakan bahwa konsekuensi dari kepuasan pelanggan adalah loyalitas pelanggan.<sup>1</sup>

Mutu yang dianggap sebagai kunci dalam diferensiasi dan keunggulan layanan merupakan sumber potensi berkelanjutan sehingga pengukuran dan perbaikan tingkat mutu menjadi sangat penting.<sup>2</sup> Mutu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan.<sup>3</sup> Keadaan ini dapat menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan.<sup>4</sup>

Sebagian besar rakyat Indonesia belum memperoleh perlindungan yang memadai. Sehubungan dengan hal di atas, dipandang perlu menyusun Sistem Jaminan Nasional yang mampu mensinkronisasikan penyelenggaraan berbagai bentuk jaminan sosial. Pelaksana program kesehatan beralih ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.<sup>5</sup> Sebelum era BPJS, adanya perbedaan status sosial maka dikhawatirkan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan akan berbeda pada kedua kelompok tersebut yang kemudian lebih jauh lagi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.<sup>6</sup>

Sebuah penelitian tentang hubungan mutu pelayanan BPJS dengan kepuasan pasien oleh Ningrum tahun 2014 di Medan menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan.<sup>3</sup> Sebuah penelitian lain tentang jaminan kesehatan nasional di Ghana oleh Dalinjong dan Laar tahun 2012, menunjukkan peserta jaminan kesehatan harus mengalami waktu tunggu yang panjang, kekerasan verbal, tidak diperiksa secara fisik dan diskriminasi dibandingkan pasien kaya ataupun pasien yang bukan peserta jaminan kesehatan. Selain itu, akibat adanya skema jaminan kesehatan nasional ini, pembayaran klaim menjadi tertunda. Akibatnya, provider lebih memilih untuk melayani pasien yang dapat membayar tunai segera pasca perawatan. Penelitian pertama menemukan hasil yang menunjukkan pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, dipenelitian selanjutnya, dikatakan bahwa justru pelayanan oleh asuransi kesehatan ini mutu pelayanannya tidak bagus. Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan, yaitu mutu serta kepuasan akan pelayanan kesehatan itu berbeda-beda di tempat yang berbeda atau ada faktor lain yang membuat pasien peserta jaminan kesehatan ini menyatakan puas padahal mutu yang diberikan tidak baik.<sup>7</sup>

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada 19 Januari-6 Februari 2015 di ruang-ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015, yaitu sebanyak 479 orang. Sampel yang diperoleh sebanyak 156 orang dengan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara memberikan kuisioner secara terstruktur dan pengumpulan dokumen seperti laporan tahunan dan profil Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015, buku, dan penunjang lainnya yang terkait dengan

penelitian ini. Data diolah dengan bantuan komputersasi menggunakan uji statistik yaitu teknik univariat, analisis hubungan (bivariat) dengan analisis korelasi *Spearman's Rho*, dan analisis variabel dominan (multivariat) dengan analisis regresi linear berganda dengan kemaknaan  $\leq 0,05$ . Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi.

**HASIL**

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (63,5%), berusia 36-45 tahun (25,6%), berpendidikan SMP (25,6%), bekerja sebagai IRT (45,5%), dan status sudah kawin (91%) (Tabel 1). Hubungan antara masing-masing mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi

*Spearman's Rho* menunjukkan nilai probabilitas (p) 0,000 atau  $<0,005$  yang berarti terdapat hubungan yang sangat signifikan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Seluruh variabel memiliki nilai koefisien korelasi antara 0,40- $<0,70$ , yang berarti bahwa antara tiap variabel tersebut memiliki hubungan substansial dengan variabel kepuasan. Hubungan yang ditunjukkan dari koefisien korelasi tersebut adalah hubungan positif yang artinya semakin meningkat mutu pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien BPJS. Dimensi variabel yang paling kuat hubungannya adalah ketanggapan (*responsiveness*) karena memiliki koefisien korelasi (r) yang paling besar dari dimensi yang lain (Tabel 2).

Uji regresi linear berganda menunjukkan F

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di RSUD Syekh Yusuf Gowa**

Variabel	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	99	63,5
Laki-laki	57	36,5
<b>Umur (tahun)</b>		
15-25	21	13,5
26-35	34	21,8
36-45	40	25,6
46-55	36	23,1
>55	25	16,0
<b>Pendidikan</b>		
SD	37	23,7
SMP	40	25,6
SMA	54	24,6
S1	16	10,3
S2	0	0
S3	0	0
Lainnya	9	5,8
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/Pensiunan PNS	17	10,9
Wiraswasta	48	30,8
IRT	71	45,5
Petani	9	5,8
Buruh	2	1,3
Mahasiswa	9	5,8
<b>Status Perkawinan</b>		
Sudah kawin	142	91,0
Belum kawin	14	9,0

Sumber : Data Primer, 2015

**Tabel 2. Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa dengan Metode Spearman's Rho**

Variabel	R	p
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	0,469	0,000
Kehandalan ( <i>reability</i> )	0,588	0,000
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	0,680	0,000
Jaminan ( <i>assurance</i> )	0,612	0,000
Empati ( <i>emphaty</i> )	0,597	0,000

Sumber : Data Primer, 2015

hitung 44,125 sedangkan dari tabel distribusi nilai df1-df2 didapatkan nilai F tabel sebesar 5,65, sehingga: Nilai F hitung > Nilai F tabel yaitu 44,125 > 5,6 dan nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,000 < 0,05, yang artinya semua variabel independen, yaitu mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pasien (Tabel 3).

Tabel distribusi nilai df menunjukkan nilai t tabel dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% sebesar 1,97580. Dengan tingkat kepercayaan

**Tabel 3. Uji F (Simultan) dengan Regresi Linear Berganda**

ANOVA	
Nilai F hitung	Sig
44,125	0,000

Sumber : Data Primer, 2015

95%, diketahui bahwa t hitung variabel bukti fisik = 0,315 atau t hitung < t tabel dan signifikansi 0,753 atau > 0,05 sehingga variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. T hitung variabel kehandalan = 1,811 atau t hitung < t tabel dan signifikansi 0,072 atau > 0,05 sehingga variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. T hitung variabel ketanggapan = 3,199 atau t hitung > t tabel dan signifikansi 0,02 atau < 0,05 sehingga variabel ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan koefisien sebesar 0,299. T hitung variabel ketanggapan = 2,724 atau t hitung > t tabel tetapi signifikansi 0,07 atau > 0,05 sehingga variabel ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan koefisien sebesar 0,203. T hitung variabel ketanggapan = 3,224 atau t hitung > t tabel dan signifikansi 0,02 atau > 0,05 sehingga variabel ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan koefisien sebesar 0,185. Persamaan regresi Kepuasan = 0,725 + 0,20 bukti fisik + 0,133 kehandalan + 0,299 ketanggapan + 0,203 jaminan + 0,185 empati ini menunjukkan bahwa dengan adanya semua variabel independen, yaitu mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) semakin meningkatkan kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) (Tabel 4).

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan, yaitu ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan

kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015. Kelimanya memiliki hubungan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan, variabel independen, yaitu mutu pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun jika dilihat secara terpisah (parsial), mutu pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Immas *et al.* yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang, yang menunjukkan semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.<sup>8</sup> Mutu pelayanan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) jika dilihat secara terpisah (parsial), menunjukkan secara signifikan memberikan pengaruh. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbala *et al.* tahun 2013 yang meneliti tentang keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan di Manado menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado.<sup>9</sup>

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Hal ini sesuai dengan teori Parasuman *et al.* yang mengembangkan suatu model SERVQUAL yang memiliki multi skala yang dikembangkan untuk mengakses persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Lima dimensi yang diteliti adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ini berdasarkan temuan kesenjangan antara harapan konsumen dan pengalaman yang bisa saja positif atau negatif tergantung harapan lebih tinggi dari pengalaman atau harapan lebih rendah atau sama dengan pengalaman dalam.<sup>10</sup> Perangkat SERVQUAL terdiri atas 22 pasang pertanyaan skala Likert yang didesain untuk mengukur tingkat harapan pasien pada sebuah pelayanan dan persepsi pasien terhadap jasa yang disediakan sebuah organisasi. Untuk menilai

Tabel 4. Uji T ( Parsial) Regresi Linear Berganda

Variabel	Coefficient		
	Unstandardized Coefficients B	Nilai t	p
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	0,020	0,315	0,753
Kehandalan ( <i>realibity</i> )	0,133	1,811	0,072
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	0,299	3,199	0,002
Jaminan ( <i>assurance</i> )	0,203	2,724	0,007
Empati ( <i>emphaty</i> )	0,285	3,224	0,002
<b>Konstanta</b>		<b>0,725</b>	

Sumber : Data Primer, 2015

kualitas layanan, kesenjangan untuk setiap pertanyaan dihitung berdasarkan membandingkan skor persepsi dengan skor harapan. Rerata gap positif berarti bahwa harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui, sedangkan rerata negatif berarti sebaliknya.<sup>11</sup>

Hal ini berbeda dengan hasil yang didapatkan oleh Ningrum *et al.* tahun 2014 yang meneliti tentang mutu pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan di Surabaya menunjukkan bahwa ada 26,6% responden menyatakan kurang baik, dikarenakan responden masih merasakan ketidakpuasan terhadap petugas kesehatan yang kurang memberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatan pasien.<sup>3</sup>

Kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi.<sup>12</sup> Pendapat ini dikuatkan oleh Kotler yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>13</sup> Mutu merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Nilai mutu didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan.<sup>14</sup> Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit.<sup>15</sup>

Dengan adanya BPJS, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, yang pemberlakuan peraturannya diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan mutu pelayanan yang sama dari

setiap golongan.<sup>3</sup> Responden pada penelitian ini dinilai tanpa melihat kelas jaminan BPJS yang dimiliki. Ternyata secara keseluruhan memperlihatkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*realibility*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan kepastian (*assurance*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang

rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015.

Saran dari penelitian ini adalah diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf dapat tetap mempertahankan bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan petugas, diharapkan RSUD Syekh Yusuf agar mempertahankan dimensi kehandalan berupa pelayanan yang akurat, handal dan dapat dipercaya. Diharapkan RSUD Syekh Yusuf agar mempertahankan dimensi ketanggapan berupa pelayanan yang tepat waktu dan penuh persiapan, diharapkan RSUD Syekh Yusuf agar mempertahankan dimensi jaminan berupa pelayanan oleh SDM yang berkompentensi, aman dan ramah dalam melayani, diharapkan RSUD Syekh Yusuf agar mempertahankan dimensi empati berupa pelayanan yang empatik dan komunikatif, dan pada penelitian selanjutnya, perlu membahas variabel-variabel lain terkait mutu pelayanan terhadap kepuasan yang tidak dibahas pada penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Sugiharti. Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dan Pengaruhnya Terhadap Minat Mereferensikan Pelayanan Rawat Jalan pada RS. PKU Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntan*. 2010; 3(8): 1-11.
2. Zarei, A., *et al*. Service Quality of Private Hospitals: The Iranian Patients' Perspective. *BMC Health Services*. 2012; 12(31): 1-7.
3. Ningrum R, M., *et al*. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Berkala Keperawatan*. 2014; 20(1): 1-21.
4. Khairani, L. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat. *Jurnal Berkala Kesehatan Masyarakat*. 2010; 9(3): 1-20..
5. UU No 24 Tahun 2011. Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
6. Fatima, D. Perbandingan Kepuasan antara Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas di Poliklinik Penyakit Dalam RRUP dr. Kariadi Semarang. [Skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2012.
7. Dalinjong P, A. dan Laar A, S. The National Health Insurance Scheme: Perceptions and Experiences of Health Care Providers and Clients in Two Districts of Ghana. *Health Economics Review*. 2012; 2(13): 1-13.
8. Immas, H. A. P., *et al*. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Berkala Administrasi Bisnis*. 2013; 2 (1): 1-7.
9. Simbala, W., *et al*. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Berkala Adimistrasi Kebijakan Kesehatan*. 2013;1(8):1-6.
10. Daniel C, N. dan Berinyuy L, P. Using The SERVQUAL Model to Assess Service Quality and Customer Satisfaction. [Tesis]. Swedia: Umea School of Business; 2010.
11. Ramez, W. S. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*. 2012; 3(18): 131-141.
12. Supriyanto dan Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Penerbit ANDI; 2010.
13. Notoatmodjo. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
14. Poniman, B. dan Supriyono. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "Nirmala Suri" Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Berkala Ekonomi*. 2013; 2(3): 1-15..
15. Hermanto D., *et al*. Persepsi Mutu Layanan dalam Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. 2012; 3(2): 60-68.
16. Rahmawati A, F. dan Supriyanto, S. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2013;1(2): 132-139.