

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSUD  
ANUNTALOKO PARIGI**

**SKRIPSI**



**SILDE VISKA  
201501102**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Anuntaloko Parigi adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 28 Juni 2019



## ABSTRAK

SILDE VISKA. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi. Dibimbing oleh ELIFA IHDA RAHMAYANTI dan ABDUL RAHMAN.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang ada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Penerapan jaminan kesehatan nasional dibawah BPJS kesehatan merupakan awal dimulainya perubahan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini yaitu diketahuinya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi. Penelitian ini adalah jenis penelitian *kuantitatif* dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSUD Anuntaloko Parigi. Jumlah sampel yaitu 85 orang, dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi, diperoleh  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p\text{-value} \leq 0,05$ ) serta nilai koefisien korelasi *Spearman* menunjukkan nilai sebesar 0,530. Simpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi.

Kata kunci: pelayanan kesehatan, kepuasan, BPJS.

## **ABSTRACT**

*SILDE VISKA. The Relationship of the Quality of Health Services and Satisfaction of Inpatients of Social Insurance Administration Organization (BPJS) Users at Anuntaloko Regional Public Hospital in Parigi. Supervised by ELIFA IHDA RAHMAYANTI and ABDUL RAHMAN.*

*Quality of service is any action or activity that can be offered by one party to another party, which is essentially intangible and does not result in any election. The implementation of national health insurance under the Social Insurance Administration Organization (BPJS) of health is the beginning of the change in health services. The purpose of this research is to determine the relationship between the quality of health services with satisfaction of inpatient of Social Insurance Administration Organization (BPJS) users at Anuntaloko Regional Public Hospital in Parigi. This research was quantitative research with cross sectional approach. The population in this research was all inpatients at Anuntaloko Regional Public Hospital in Parigi. The sample was 85 people using accidental sampling technique. Data analysis used Spearman rho correlation test. The results show that there is a relationship between the quality of health services with satisfaction of inpatient of Social Insurance Administration Organization (BPJS) users at Anuntaloko Regional Public Hospital in Parigi, obtained  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p\text{-value} \leq 0,05$ ) and Spearman correlation coefficient value show a value of 0.530. In conclusion, there is a relationship between the quality of health services with satisfaction of inpatient of Social Insurance Administration Organization (BPJS) users at Anuntaloko Regional Public Hospital in Parigi.*

*Keywords: Health Services, Satisfaction, Social Insurance Administration Organization (BPJS).*



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSUD  
ANUNTALOKO PARIGI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**SILDE VISKA  
201501102**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSUD  
ANUNTALOKO PARIGI**

**SKRIPSI**

**SILDE VISKA  
201501102**

**Skripsi ini Telah Diujikan  
Tanggal 28 Juni 2019**

**Penguji I,  
Afrina Januarita, S.Kep., Ns., M.Sc  
NIP. 20130901030**

  
(.....)

**Penguji II,  
Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, M.Kep  
NIK. 20120901025**

  
(.....)

**Penguji III,  
Abdul Rahman, S.Kep., Ns., M.H.Kes  
NIK. 20160901067**

  
(.....)

**Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Widya Nusantara Palu**



**Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes  
NIK. 20080901001**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Konsep	21
C. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	24
F. Instrumen Penelitian	25
G. Teknik Pengumpulan Data	25
H. Analisa Data	26
I. Bagan Alur Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	29
B. Pembahasan	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Anuntaloko Parigi	31
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di RSUD Anuntaloko Parigi	31
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di RSUD Anuntaloko Parigi	32
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di RSUD Anuntaloko Parigi	32
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi	33
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan di RSUD Anuntaloko Parigi	33
Tabel 4.7	Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi	34



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	21
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	28

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Pustaka
- Lampiran 2 Jadwal Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 5 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Permohonan Persetujuan Responden
- Lampiran 8 Surat Permohonan Turun Penelitian
- Lampiran 9 Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 Master Tabel
- Lampiran 11 Hasil Olahan Data SPSS
- Lampiran 12 Dokumentasi
- Lampiran 13 Riwayat hidup
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan, dimana pelayanan kesehatan yang disediakan di rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, pelayanan keperawatan, farmasi, laboratorium. Semua pelayanan ini saling ketergantungan satu sama lain untuk memberikan pelayanan yang primer sehingga tujuan dari suatu rumah sakit dapat tercapai (Indrayani 2013). Pelayanan keperawatan merupakan sub sistem dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit, sudah pasti punya kepentingan untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan, terlebih lagi pelayanan keperawatan sering dijadikan tolak ukur citra sebuah rumah sakit dimata masyarakat, karena perawat berada di samping pasien setiap saat dan yang paling dekat dengan pasien sehingga menuntut adanya profesionalitas perawat pelaksana dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Wahyuni 2012).

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu produk kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, tidak ada satupun produk baik fisik atau berdiri sendiri selalu ada aspek pelayanan yang menyertainya, dalam usaha penyediaan jasa, pelayanan menjadi salah satu faktor yang diutamakan dalam perusahaan (Soedjas 2014). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pengguna jasa. Kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi (Subriyanti dan Ernawati 2010)

*World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan.

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan petugas kesehatan untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang. Pemerintahan telah mengambil kebijakan strategis untuk memberlakukan JKN yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sejak 1 Januari 2014 program ini telah resmi diberlakukan di seluruh daerah di Indonesia Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit karena dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil,

tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Tenaga kesehatan harus memelihara mutu pelayanan kesehatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (Siswati, 2015).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien dan pelayanan akan memberikan dampak langsung terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan sesuai dengan harapan pasien, jika pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai harapan maka pasien akan merasa puas, karna melalui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan kesehatan. Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan jasa BPJS membutuhkan pelayanan rawat inap di rumah sakit sehingga permintaan pelayanan keperawatan dengan rawat inap cukup besar yang membuat pelayanan kesehatan untuk pasien BPJS rawat inap juga ikut meningkat. Mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang maksimal dan meningkatkan mutu pelayanan kepada semua pasien serta ikut memperhatikan tingkat kepuasan pasien. Keberhasilan dalam pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kinerja para petugas kesehatan yang ada di rumah sakit. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja tenaga kesehatan perlu dan harus selalu dilaksanakan (Kuntoro 2010).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan pasien dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi rumah sakit yang sangat berat dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati 2010).

BPJS adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Penerapan jaminan kesehatan nasional dibawah BPJS kesehatan merupakan awal dimulainya perubahan pelayanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataan sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik. Hal ini ditandai dengan adanya isu tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien BPJS Kesehatan (Azlika, 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan yang harus diperhatikan dalam melaksanakan yaitu sering terjadi ketidak puasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga kesehatan terhadap pasien rawat inap yang menggunakan jasa BPJS. Dari hasil observasi yang saya lakukan pada saat itu dapat dilihat dari sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan oleh tenaga kesehatan kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang tenaga kesehatan terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan mendidik tenaga kesehatan agar mempunyai sikap professional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien. Penigkatan kepuasan pelanggan atau pasien, menjadi strategi utama bagi kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia,

salah satunya adalah rumah sakit. Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Gerson 2012).

Dari data organisasi kesehatan dunia untuk wilayah Asia Tenggara (WHO 2010) menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Septiadi 2008). Meskipun dalam bidang kesehatan telah banyak dicapai kemajuan, sebagaimana tercermin dari makin menurunnya tingkat kematian, namun demikian pelayanan kesehatan masyarakat pada umumnya masih jauh dari memuaskan. Data menunjukkan bahwa Indonesia ini baru 42% penduduk yang menggunakan jasa kesehatan pemerintah dan 4% yang menggunakan jasa swasta, sedangkan selebihnya (lebih dari 50% penduduk) belum menggunakan pelayanan kesehatan pemerintah maupun swasta. Hal ini mencerminkan ketidaksadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan. Di samping itu fasilitas kesehatan yang masih perlu di tingkatkan (Suprpti 2010).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Yuliani (2015), menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.Saidiman Magetan. Berdasarkan studi awal yang dilakukan di RSUD Anuntaloko Parigi pada tanggal 23 februari 2019 dari data jumlah pasien di RSUD Anuntaloko Parigi sebesar 12,936 pasien pada tahun 2018, sedangkan dari hasil wawancara pertama yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang pasien rawat inap di RSUD Anuntaloko Parigi sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa 7 pasien rawat inap mendapatkan pelayanan kesehatan yang kurang baik mulai dari kecepatan tanggap penanganan pelayanan kesehatan, kurang ramanya sikap dan perilaku tenaga kesehatan terhadap pasien atau keluarga, sedangkan 3 lainnya mengaku mendapatkan pelayanan kesehatan yang cukup, artinya mereka cukup puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelayanan kesehatan terhadap mereka,

mulai dari proses administrasi yang sedikit rumit dan sikap tenaga kesehatan yang dirasakan kurang memuaskan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi”..

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Dianalisisnya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasinya kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi
- b. Diidentifikasinya kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi.
- c. Dianalisisnya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Rumah Sakit

Sebagai tambahan informasi yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi dalam mendukung visi rumah sakit untuk meningkatkan motivasi dan kinerja, meningkatkan sarana prasarana, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan manajemen rumah sakit.



## 2. Manfaat Institusi

Manfaat penelitian ini bagi institusi diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian yang sama dengan topik yang berhubungan langsung dengan judul penelitian yang di atas.

## 3. Manfaat Perawat

Manfaat bagi perawat dalam penelitian ini adalah dapat menjadi bahan masukan bagi perawat di RSUD Anutaloko Parigi akan pentingnya pelayanan yang harus diberikan kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2015. Pengaruh kualitas produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. jurnal administrasi bisnis (JAB). Vol. No. 2. Juli 2016. Malang.
- Adi I. 2012. Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap disiplin karyawan PT Citra Insulindo Abadai Cabang Pekanbaru [skripsi]. Pekanbaru (ID): Unri
- Al-Assaf. 2011. Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta (ID): EGC.
- Asmuji. 2011. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta (ID): Arrus Media.
- Azlika AF. 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 Siti Maryam Kota Manado [skripsi]. Manado (ID): UNSRAT.
- Azwar A. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): Sinar Harapan.
- Badriani. 2014. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di RSUD Anutapura Palu [skripsi]. Palu (ID): STIKes Widya Nusantara.
- Budiarto. 2015. Kualitas pelayanan kesehatan. di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang [skripsi]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin.
- Budiastuti. 2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Trans Info Media.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Keadaan Demografi Indonesia*. Jakarta (ID): Depkes RI.
- Ekawati. 2012. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur [tesis]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Gerson RF. 2012. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): PPM.
- Hariato. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya (ID): Airlangga University.

- Hidayat AA. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*, Jakarta (ID): Penerbit Salemba Medikal.
- Indrayani. 2013. *Pengantar Kesehatan Masyarakat dan Kedokteran Komunitas*. Jakarta (ID): IDI.
- Indrianto. 2011. *Metode Riset Menejemen Pemasaran*. Malang (ID): UIN Maliki Press.
- Juran. 2013. *Quality Planning and Analysis*. New York (US): McGraw-Hill.
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Buku Saku FAQ, Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*. Jakarta (ID): Kementerian Kesehatan RI.
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Pedoman Pelaksana Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta (ID): Kementerian Kesehatan RI.
- Khusnawati. 2010. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan pada puskesmas sungai durian. kab.kubu raya [skripsi]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kotler P. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta (ID): Erlangga
- Kuntoro. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika.
- Lupiyoadi R. 2013. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Nadesul. 2010. *Jaminana Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Nursalam, 2012. *Manejemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Permenkes No 28 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta (ID): Menteri Kesehatan RI.
- Pohan IS. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta (ID): EGC.
- Rosidi A. 2013. Evaluasi kualitas layanan jasa rumah sakit pku muhammadiyah delunggu dalam meningkatkan kepuasan pasien [skripsi]. Surakarta (ID): Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Sabarguna BS. 2011. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Sagung Seto.
- Sangadji EM & Sopiah. 2013. *Consumen Bahsvior: Perilaku Konsumen Strategi Pemasaran*. Jakarta (ID): Erlangga.
- Siswati S. 2015. *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Prespektif Undang-Undang Kesehatan*. Jakarta (ID): Raja Grafindo.
- Soedjas T. 2014. *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Jakarta (ID): PT. Buku seru.
- Sugiyono. 2011. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung (ID): CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Suprapti NWS. 2010. *Perilak Konsumen: Pemahaman Dasar dan Aplikasinya dalam Strategi Pemasaran*. Bali (ID): Universitas Udayana Bali.
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri. Jasa Kesehatan*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika.
- Umi Y. 2015. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. Sayidiman Magetan [skripsi]. Surakarta (ID): Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- UU. BPJS Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial. Jakarta.
- UU. SJSN No.40 Tahun 2004. Sistem Jaminan Sosial Negara (UUSJSN). Jakarta.
- Wahyuni D. 2012. Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember [skripsi] Semarang (ID): Undip
- Yazid. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Zemit Z. 2011. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta (ID): Ekonisia.