



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP INTERNE DAN BEDAH RSI IBNU SINA BUKITTINGGI TAHUN 2021

THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH BPJS PATIENT SATISFACTION IN THE INTERNAL ICUMENTATION AND SURGICAL ORGANIZATION OF RSI IBNU SINA BUKITTINGGI IN 2021

Marlina Andriani¹, Aida Andriani², Nentien Destri^{3*}, Felmi Dwi Annur⁴

**Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKes Yarsi Sumatra Barat Bukittinggi
*Email: marlina.andriani@gmail.com**

ABSTRAK

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi berada pada kategori kurang dikarenakan perawat kurang memberikan perhatiannya kepada pasien, kemudian tingkat kepuasan juga pada kategori kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Jenis penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Tempat penelitian dilakukan di ruang rawat inap interne dan bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2021. Sampel penelitian ini berupa pasien dewasa yang telah dirawat minimal 3 hari berjumlah 57 pasien. Teknik analisa data menggunakan uji statistik Chi Square Test. Hasil rata-rata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 41,7% pasien dan kategori kurang sebanyak 37,5% dengan tingkat kepuasan sebanyak 44,4% mengatakan puas dan 34,7% mengatakan kurang puas. Dan hasil analisa data yang didapatkan yaitu nilai p-value 0,006 dimana ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi dengan nilai OR 4,675 Yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Disarankan Bagi instansi RSI Ibnu Sina Bukittinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan pelatihan atau seminar tentang kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The relationship between the quality of health services is very important in meeting patient satisfaction, this is one of the indicators of service quality in a hospital. The quality of health services in the inpatient room of RSI Ibnu Sina Bukittinggi is in the less category because nurses pay less attention to patients, then the level of satisfaction is also in the less category. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction in the Internal Inpatient and Surgical Room at RSI Ibnu Sina Bukittinggi. This type of research uses a descriptive analytic design with a cross sectional approach. The place of research was carried out in the internal inpatient and surgical room of RSI Ibnu Sina Bukittinggi in 2021. The sample of this study was adult patients who had been treated for at least 3 days totaling 57 patients. The data analysis technique used the Chi Square Test statistical test. The average results show that the quality of health services is good as many as 41.7% of patients and the poor



category is 37.5% with a satisfaction level of 44.4% saying they are satisfied and 34.7% said they are not satisfied. And the results of data analysis obtained are p -value 0.006 where ($p < 0.05$) so it can be concluded that there is a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the Internal Inpatient and Surgical Room of RSI Ibnu Sina Bukittinggi with an OR value of 4.675. Which means there is a significant relationship between the quality of health services with patient satisfaction. It is recommended for the RSI Ibnu Sina Bukittinggi institution to improve the quality of health services by conducting training or seminars on the quality of health services so that they can further improve the quality of health services for patients.

Keywords : *Quality of health services; Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah pelayanan keperawatan yang memiliki peranan penting dalam pelayanan pelaksanaan kesehatan di berbagai tatanan (Widiastuti, 2020). Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan adalah garis besar yang memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Chynintyas, 2020). Berdasarkan hasil penelitian Chynintyas (2020) tentang kepuasan pasien terhadap 8428 pasien di 39 rumah sakit faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keramahan petugas kesehatan (dokter dan perawat) sedangkan informasi tentang perawatan yang dilakukan tidak memiliki pengaruh besar pada kepuasan pasien.

BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional dengan salah satu fokus utamanya adalah meningkatkan kepuasan pesertanya yaitu penduduk Indonesia dengan target kepuasan pada tahun 2019 adalah 85% (Cynintyas, 2020). Menunjukkan ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan Tahun 2019. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan lurus, dimana hubungan yang terjadi adalah positif, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang akan diterima oleh Klinik Haji Medan Mabar. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah

Dampak ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yaitu pelanggan yang tidak puas akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya dan dari mereka tidak akan pernah kembali lagi, pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan rasa ketidakpuasannya terhadap orang lain agar ia mendapat keadilan dan ganti rugi. Beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas (Syafudin, 2011).

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit dengan wajar, efisien, dan efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expektasi, maka kualitas jasa akan di persepsikan baik atau positif sedangkan apabila perceived service melebihi expected service, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal atau excellence. Apabila perceived service lebih jelek dari expected service, maka kualitas jasa di persepsikan negatif atau buruk.

Menurut penelitian World Health Organization (WHO) tentang kepuasan pelayanan kesehatan di 21 negara bagian Eropa, menyatakan bahwa sebagian besar responden survei merasa cukup puas atau sangat puas dengan sistem layanan kesehatan di negara mereka. Namun tingkat kepuasan di berbagai negara tersebut



bervariasi walau dengan hasil kesehatan yang serupa.

Di Indonesia pandangan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang berobat keluar negeri terus meningkat. Sekitar 300.000 pasien internasional datang berobat ke Singapore dan sekitar 7200 orang diantaranya merupakan warga Indonesia. Data tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan ini datang karena mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi merupakan salah satu rumah sakit yang berada dibawah Yayasan Rumah Sakit Islam dengan Kapasitas 150 tempat tidur. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 9 April 2021 terdapat pengguna BPJS di ruang rawat inap sebanyak 766 orang dan pengguna terbanyak pada bulan Maret adalah rumah tangga sebanyak 131 orang dan pengguna BPJS adalah karyawan sebanyak 3 jiwa.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap Interne dan bedah didapatkan 8 pasien mengatakan sangat puas dan 2 pasien lain mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien yang cukup puas mengatakan masih ada petugas yang agak lambat dalam menangani pasien karena terkadang pasien ingin sekali petugas lebih sigap dalam menangani penyakitnya dan juga ada 2 pasien yang menjumpai perawat yang tidak memperkenalkan diri sebelum melakukan tindakan dan pasien juga mengatakan hendaknya petugas lebih meningkatkan kinerjanya agar

pasien benar-benar merasa sangat puas dengan apa yang diberikan rumah sakit.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014). Desain penelitian ini menggunakan deskriptif analitic dengan pendekatan cross sectional, yaitu variabel independen dan dependen diambil secara bersamaan.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* berupa *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

Jumlah sampel yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 57 responden yaitu yang di rawat di ruang rawat inap interne dan bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2021 yang memenuhi syarat kriteria inklusi.

HASIL

Analisa univariat adalah distribusi frekuensi untuk mendapatkan gambaran dari variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur paling banyak 26-35 tahun (29,2%) dari jenis kelamin terbanyak yaitu laki-laki sebanyak (45,8%) dan berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA (27,8%).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Interne Dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021

Kualitas pelayanan kesehatan	Kepuasan		Total	P value	OR
	Kurang Puas	Puas			
Kurang	17	10	27	0,0006	4,675
Baik	8	22	30		

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil menggunakan uji statistik *Chi-Square Test* diperoleh hasil P value = 0,006 sehingga $P \leq 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di ruang

rawat Interne dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi dengan nilai OR = 4,675 artinya hubungan yang sangat kuat antara tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS.



DISCUSSION

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa distribusi frekuensi persepsi pasien rawat inap Interne dan Bedah sebanyak 57 responden terdapat 30 pasien (52,6%) Kualitas Pelayanan Kesehatan nya baik dan 27 pasien (47,4%) Kualitas Pelayanan Kesehatannya kurang.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputri, (2018) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dengan nilai ($P = 0,002$) dan nilai ($r = 0,631$) dengan begitu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$, $n = 155$, p hitung $> 0,05$). Hasil korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga semakin tinggi.

Menurut analisa peneliti di RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2021 banyak responden yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik disebabkan perawat mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Pelayanan keperawatan yang banyak dinyatakan baik oleh responden seperti kebersihan perawat, pakaian seragam yang digunakan perawat, serta kerapian pakaian perawat. Kualitas pelayanan yang baik tersebut disebabkan penampilan perawat merupakan sesuatu yang harus diperhatikan, karena dengan penampilan prima dari perawat, maka pasien akan merasa senang dan tidak cepat merasa bosan mendapatkan pelayanan dari perawat.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa sebanyak 32 orang (56,1%) merasa puas, sedangkan responden yang merasa kurang puas sebanyak 25 orang (43,9%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Oli (2014), pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruangan Mpkp Rsud Prof.Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan hasil penelitian kualitas

pelayanan keperawatan adalah 0,17 signifikansi $< 0,05$) sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Ruang MPKP RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyo Ertanto (2002), tentang hubungan antara kualitas pelayanan tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Badan RS DR. H. Soewondo Kendal dengan hasil penelitian ada hubungan yang positif antara dimensi kualitas perawat dengan kepuasan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Marlina (2014) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah *Tangible* (Bukti fisik) yaitu didefinisikan sebagai penampilan atau penampakan fasilitas peralatan petugas yang memberikan pelayanan jasa kenasuatu service jasa, *reability* (Keandalan) yaitu mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen, *Responsiviness* (Daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasanya yang tepat dimana pelanggan yang menunggu terlalu lama, *Assurance* (Jaminan) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, *Emphathy* adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa).

Menurut analisa peneliti kepuasan pasien BPJS di RSI Ibnu Sina Bukittinggi masih ada yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 43,9% ini dikarenakan bahwa pasien merasa pelayanan yang mereka dapatkan kurang memuaskan seperti perawat yang kurang memperhatikan pasien, perawat yang lambat dalam menangani masalah pasien, dan perawat yang kurang mendengarkan keluhan tentang penyakit pasien. Hal ini berdampak pada kepuasan pasien selama pasien di rawat.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Interne dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021

Hasil uji statistic *Chi-Square Test* diperoleh hasil P value = 0,006 artinya terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS dimana



semakin bagus kualitas yang diberikan maka pasien akan merasa semakin puas di rawat di RSI Ibnu Sina Bulittinggi.

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan menurut Rainer HS (2006 dalam Warlis, 2012) dapat di klasifikasikan dalam 5 tipe, yaitu : (1) Sangat memuaskan artinya konsumen sangat puas; (2) Memuaskan artinya konsumen puas namun tidak mencirikan sesuatu yang spesifik; (3) Tidak puas artinya merasa tidak sesuai antara yang dijanjikan dengan yang diterima; (4) Menggerutu artinya pelayanan yang diterima sangat berbeda dengan yang dijanjikan; (5) Marah-marah artinya konsumen menyesal dan tidak akan menggunakan jasa yang sama untuk kedepannya. Manajemen waktu yang tidak tercukupi untuk melihat pasien, pelayanan yang kurang maksimal, beberapa perawat yang kurang empathy kepada pasien, banyaknya tuntutan pasien dalam kinerja pelayanan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trimumpuni (2009) yang berjudul “Analisis pengaruh persepsi Mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga” didapatkan persepsi daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap RSU Puri Asih Salatiga P value (0,007) <0,05. Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, karena dengan mengetahui kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) tentang kepuasan pasien rawat Inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang menunjukkan bahwa umur, kelas perawatan, lama perawatan, jenis penyakit, jenis kelamin dan pekerjaan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat, sedangkan pendidikan dan penghasilan berhubungan dengan kepuasan pasien dan pelayanan perawat.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subekti (2009) tentang analisis persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan bahwa nilai probabilitas sebesar 0,003 (<0,05) yang berarti

ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Menurut analisa peneliti Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena mengandung nilai-nilai kemanusiaan sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan tersebut terhadap klien. Kualitas Pelayanan Kesehatan yang dilakukan ketika memiliki perhatian dengan sepenuh hati terhadap pasien, kepedulian empati, komunikasi yang ramah dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan klien. Ketika petugas kesehatan melakukan berbagai hal tersebut maka pelayanan keperawatan yang diterima pasien akan sesuai dengan harapannya sehingga pasien akan merasa puas, demikian sebaliknya.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat di kemukakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat Interne dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik demografi responden di RSI Ibnu Sina Bukittinggi adalah yang berusia 26-35 tahun (29,2%), sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang (45,8%), mayoritas tingkat pendidikan SMA sebanyak 20 orang (27,8%)
2. Hasil penelitian 57 orang responden yang diteliti, terdapat hampir separoh dari responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 27 orang (47,4%)
3. Hasil penelitian 57 responden yang diteliti, terdapat 30 orang mengatakan puas (52,6%)
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap Interne dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021, diperoleh hasil p value sebesar 0,006 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antar kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS dimana semakin bagus kualitas pelayanan maka pasien akan semakin merasa puas.



DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., & Fitri, R. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Askep dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan yang Diberikan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Solok tahun 2013. *'AFIYAH*, 1(1).
- Andriani, M., & Ningsih, M. S. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2014. *'AFIYAH*, 2014, 1, 2
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Anjaryani, W.D. (2009). Kepuasan Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugu Rejo Semarang. (Tesis), 1 (1), 19-21. Diakses tanggal 9 Maret 2015
- Alamsyah, D. (2012). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta : Muha Medika
- AL-Assaf, (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan. Prespektif International. Jakarta : EGC
- Arsept, A A. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Komersial Rawat Jalan Di Rumah Sakit Syafira. Pekanbaru : Skripsi Stikes Hangtuah
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2013). Frequently Asked Question. Diakses tanggal 23 februari 2015 <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>
- BPJA Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Universitas Ahmad Dahlan BPJS Kesehatan (2014). BPJS Kesehatan : Iuran, serta manfaat BPJS
- BPJS. (2017). Peraturan BPJS Kesehatan. Accessed Januari 2018 Available at WWW.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs
- BPJS Info, (2014). Media Sosialisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS. http://www.bpjs.info/berita_bpjs
- Buku Saku FAQ.BPJS Kementrian Kesehatan RI.(2003)
- Erlando, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan dan loyalitas. *Jurnal Administrasi bisnis (JAB)*, 15(2), 1-9.
- Gurusinga, R., Kadafi, & Wulan, S (2017). Hubungan Perilaku Caring Dengan perawat dengan kepuasan pasien Post Operasi sectio caesaria (SC) Dirumah Sakit granmed Lubuk Pulkam. 1-7
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas baturetno, 14 (September), 42-48.
- Hemadeh R, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L. Patient Satisfaction with primary Healthcare Services in Lebanon. *Int J Health Plann Manage*. 2019 Jan;34(1):13-9
- Juwita, G. S Marlinae, L., & Rahman, F . (2017). Hubungan Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang . 4(2), 49-56
- Karaca A, Durma Z. Patient Satisfaction with the Quality of nursing Care. *Nurs Open J*. 2019 Apr;6(2):535-45
- Kelmanutu, L., S., Sidin, A. I., & Maidin, A. (2013). Saredimensi mutu pelayanan pada unit rawat inap di rumah sakit umum daerah karelsadsaitubun langgur kabupaten maluku tenggara tahun 2013. 1-6.
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat Iv Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes*, 7(1).
- Luan, M. G., Prayogi , A. S., Murwani A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., ... Kemenkes, P. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr.Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 1(2), 31-36
- Muninjaya, A. A. Gde. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC
- Natassa Jihan. Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. 2019;(Desember 2017)
- Nirmayasari Datuan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. 2018;3(1):291-300
- Nursalam. (2008). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu kepeawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Sangadji EM, Sopiah. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan



Jurnal

- Satrianegara, M fais, & Saleha, S. (2009). *Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan*. Salemba.
- Sri S. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2015;11(3):174-183.
- Supranto, M.A (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>
- Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdoel Moeloek. *JK Unila*, 2(1), 31-36.
- Syahputra, Agus D. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di Rumah sakit Umum daerah Sekayu. *Karya, AKPER Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin*.
- Tazkiyatun az-zahroh. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang dewasa Umum rumah sakit x kabupaten gresik. 12, 99-111
- Tjiptono F, Chandra Penelitian. Yogyakarta : Penerbit Andi ; 2016
- Yulianti, Y. (2012). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Ahmad Mochtar Bukittinggi. (skripsi), 1(1), 40-43.