

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RSI G KABUPATEN MALANG

Pendrita Jennie Kristina¹⁾, Tavip Dwi Wahyuni²⁾, Wahidyanti Rahayu H³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail: jenie_pinky84@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas merupakan suatu hal yang penting bagi penyedia layanan jasa, termasuk rumah sakit. Salah satu indikator untuk menilai kualitas rumah sakit yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Program BPJS Kesehatan merupakan salah satu upaya pemerataan derajat kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. Desain penelitian adalah deskriptif korelasi dengan metode survei analitik *cross sectional* dengan sampel 55 responden, diambil dengan teknik *consecutive Sampling*. Analisa data menggunakan *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (85%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan sebanyak 45 responden (81%) dalam kategori puas. Hasil uji *spearman rank* didapatkan signifikansi *output* $\rho = 0.03 \leq \alpha 0.05$ dan koefisien korelasi sebesar 1.00 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan (bermakna) antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSI G Kabupaten Malang. Disarankan bagi pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan pasien BPJS, kualitas pelayanan.

**CORELATION BETWEEN THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICE WITH
THE SATISFACTION LEVEL IN THE TREATMENT OF BPJS PATIENTS
AT G HOSPITAL OF MALANG**

ABSTRACT

Quality is important for every service providers, including hospitals. One of indicator to assess the quality of a hospital is by measuring the level of patient satisfaction. BPJS Health Program is one of the efforts to equity the level of health for all Indonesian society. The purpose of this research is to find out the relationship between the quality of hospital services with satisfaction level in the treatment of BPJS patient at G Hospital of Malang. the method of this research is descriptive correlations by cross sectional design. There were 55 respondents in this study which is taken by using the consecutive Sampling. The Spearman rank test was used to analyze the data by significance level at 0.05. the result shown that amount of 47 respondents (85%) are in The good Quality Of Hospital Service, and amount of 45 respondents (81%) are in The Satisfaction Level were satisfied. The results of statistic test shows there is a very close relationship between the quality of hospital service with the satisfaction level in the treatment of BPJS Patients at G Hospital of Malang by significant output $p = 0.03 \leq \alpha 0:05$ and coefficients correlation were 1.00 so H_1 is being accepted H_1 and H_0 were rejected. therefore, it is important for the hospital to continue improving the service for their patients.

Keywords: *Patient satisfaction, service quality.*

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan serta pendidikan dan pendapatan masyarakat. Pembangunan bidang kesehatan harus terus digalakkan maka implementasi

pelayanan jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, di

antaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, maupun pegawai swasta. Masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Skema-skema tersebut dinilai masih terfragmentasi atau terbagi-bagi sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali. Mengatasi hal tersebut, maka pada tahun 2004 pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No.40 tentang suatu Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki peran

yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Kepuasan pasien tergantung pada mutu/kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu/kualitas pelayanan. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila pasien tersebut membutuhkan lagi.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan

dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari masyarakat yang berkunjung ke tempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat/pasien yang merasa puas akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat tersebut.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari & Dewanto (2014) di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya, menyatakan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien mempunyai nilai estimate sebesar 0,583 dengan arah positif, nilai CR sebesar 7,271 dan *probability* lebih kecil dari 0,001, sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh positif mempunyai arti semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien hal ini mempunyai arti semakin baik kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasien di RSBK juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasiennya akan menurun.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustika (2014), menyebutkan dari 30 pengunjung pengguna BPJS di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya diperoleh hasil sebanyak 70% pasien mengeluh proses administrasi yang lebih panjang dan lebih banyak data yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan BPJS, dan sisanya sebanyak 30% pasien merasa puas dengan adanya program BPJS dan mengatakan memperoleh kenyamanan saat berobat dengan tidak di beda-bedakan dengan pengguna asuransi kesehatan lainnya.

Pada studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti di RSI GKabupaten Malang pada bulan Juni 2015, dari 10 pasien peserta BPJS yang datang berobat didapatkan 6 orang merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, sebanyak 2 orang merasa cukup puas, sedangkan 2 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan terlalu banyak proses administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan BPJS. Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BJS di RSI G Kabupaten Malang

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan, Variabel terikat dalam penelitian ini adalahkepuasan pasien pengguna BPJS, Penelitian ini dilaksanakan di RSI G Kabupaten Malang, Jalan Hayam wuruk No.66 Gondanglegi Kabupaten Malang.Waktu Penelitian ini dilaksanakan bulan September tanggal pada 1-14 September 2015.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RSI G Kabupaten Malang.

Jenis Kelamin	f	(%)
Perempuan	30	55
Laki-laki	25	45
Total	55	100

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 30 responden (55%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan di RSI G Kabupaten Malang.

Pendidikan	f	(%)
SD	7	13
SLTP	13	24
SLTA	20	36
PT	15	27
Total	55	100

Berdasarkan Tabel 2 bahwa hampir seluruh responden berpendidikan setingkat SLTA, yaitu sebanyak 20 responden (36%).

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa hampir sebagian tidak bekerja, yaitu sebanyak 17 responden (31%)

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di RSI G Kabupaten Malang

Pekerjaan	f	(%)
Tidak bekerja	17	31
Tani	12	22
Swasta	16	29
PNS/TNI/POLRI	10	18
Total	55	100

Berdasarkan Tabel 4 diketahui hampir seluruh reponden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, yaitu sebanyak 47 responden (85%).

Tabel 4. Kualitas pelayanan kesehatan di RSI G Kabupaten Malang

Kategori kualitas	f	(%)
Baik	47	85
Cukup	6	11
Kurang	2	4
Total	55	100

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hampir seluruh reponden dalam kategori puas, yaitu sebanyak 45 responden (81%).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien di RSI G Kabupaten Malang

Kategori kepuasan	f	(%)
Sangat puas	6	11
Puas	45	81
Cukup puas	3	6
Kurang puas	1	2
Total	55	100

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *spearman – rho*

didapatkan signifikansi *output* $\rho = 0.03 \leq \alpha 0.05$ dengan koefisien korelasi sebesar 1.00 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan maka tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS juga semakin tinggi dalam arti pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Menurut Rangkuti (2006) menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Pendapat Rangkuti tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang sama kepada para pasien yang berobat secara merata tanpa membeda-bedakan jenis kelamin.

Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Hampir seluruh responden berpendidikan setingkat SLTA. Menurut

Notoatmodjo (2005) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Siagian (2000), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan responden yang berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih. Responden yang berpendidikan tinggi cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan responden yang berpendidikan rendah.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hampir sebagian tidak bekerja. Bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Seseorang yang

berpenghasilan di atas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Barata (2006), menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Zaini (2001) yang mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Peneliti menganalisa masyarakat yang bekerja cenderung memiliki status ekonomi yang baik, sehingga masyarakat yang bekerja akan memilih kelas perawatan yang baik juga dengan iuran per orang dalam satu bulan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Selain itu, tanpa melihat dari jenis pekerjaan responden bahwa seluruh masyarakat Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan baik dari kalangan petani, pedagang, dan lain-lain yang memiliki pekerjaan dan penghasilannya tidak mencukupi dengan mendapatkan bantuan iuran dari BPJS Kesehatan. Asumsi peneliti, responden yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, pelayanan yang diberikan

harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Responden yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat kembali sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat di tempat tersebut.

Pada penelitian ini, karakteristik pasien bervariasi mulai dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Perbedaan persepsi pasien dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit pada penelitian ini bisa dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik pasien tersebut, seperti perbedaan latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan, dan kepentingan pasien. Karakteristik yang berbeda-beda tersebut pada akhirnya bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Hampir seluruh responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik. Berbagai hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih, kenyamanan ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih. Dari segi kualitas pelayanan, tentu saja rumah sakit sudah berusaha memberikan yang terbaik, baik dalam hal pelayanan medis dan pelayanan administrasi meskipun dalam beberapa

hal masih ada beberapa kekurangan contohnya dalam hal alat atau sarana prasarana, kemudian sistem yang ada, dan SDM yang masih kurang secara kuantitas. Namun, banyak hal juga yang dirasakan sudah cukup baik oleh petugas medis dalam hal memberikan pelayanan yang optimal, seperti prosedur pelayanan yang sama sesuai standar prosedur operasional baik pasien BPJS atau bukan, informasi, upaya promotif, dan edukasi kepada pasien, komunikasi yang baik dan menyediakan waktu bagi pasien. Dari segi ruangan dan fasilitas pun dirasa sudah memadai, meskipun masih ada beberapa yang kurang, namun masih belum terlalu menghambat untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hampir seluruh responden dalam kategori puas. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung ke RSI G merupakan interpretasi secara nyata bahwa dokter dan perawat secara personal dianggap mampu menjalankan tugas sesuai dengan tugas dan etika profesi yang dimiliki seperti kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan serta kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien yang datang berobat. Sehingga

tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada penelitian ini lebih besar yaitu 81 % dibandingkan tingkat ketidakpuasan pasien hanya sebesar 2 %.

Menurut Suryawati (2004) selain faktor pelayanan dokter dan perawat, terdapat komponen lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komponen tersebut yaitu pelayanan administrasi masuk, keuangan, pelayanan makan, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lain, obat-obatan, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan dan keamanan lingkungan rumah sakit.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian Menunjukkan uji statistik dengan menggunakan uji *spearman – rho* didapatkan signifikansi $output = 0.03 \leq \alpha 0.05$ dengan koefisien korelasi sebesar 1.00 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina (2011) dalam Yuniarti (2015) yang menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kesehatan (*tangibility, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan variabel yang paling dominan

berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty*.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Immas (2012) yang menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangible* dan *emphaty*. Sedangkan Menurut Ramez (2012) dimensi *assurance* dan *emphaty* adalah dimensi yang paling penting dalam lingkungan perawatan kesehatan, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan dimensi yang penting saat pasien pertama kali datang di lingkungan perawatan rumah sakit. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (Lupiyoadi dan Rambat. 2006).

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk

dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

KESIMPULAN

- 1) Kualitas pelayanan kesehatan di RSI G kabupaten malang dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik
- 2) Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di RSI G kabupaten malang dalam kategori tingkat kepuasan yang puas.
- 3) Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang.

DAFTAR PUSTAKA

BPJS-Kes.2014. *efektivitas tindakan, kesesuaian terhadap kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya.* tentang BPJS-Kes.

Barata, A.A. 2006. *Dasar-dasar pelayanan prima.* Jakarta; PT. Elex media komputido.

Kementrian Kesehatan RI. 2014. *Buku saku FAQ, frequently asked questions BPJS Kesehatan.* Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.

Lupyoadi, L. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa,Tiori dan praktik.* Jakarta: UI Press.

Notoatmodjo, S.2005. *Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta.

Ningrum,M.A. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya STIKES Hang Tuah Surabaya.* Dalam: Jurnal Kesehatan. Diakses pada tanggal 6 Juni 2015.

Siagian, S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Yuniarti. 2015. *Hubungan Antara Kualitas pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Diruang Perawatan RSUD*

Sultan Syarif Mohamad
Alkadrie Kota Pontianak.
Pdf dalam jurnal penelitian.
diakses pada tanggal 10
Desember 2015.