

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA

Cindy Reffica Virgint, Riyani Wulandari, Wahyu Purwaningsih.

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

Email: refficavirgint05@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Banyaknya manfaat yang diberikan oleh BPJS, namun tidak sedikit peserta BPJS yang masih mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kurangnya pelayanan mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapat pelayanan, dan kenyamanan dalam pelayanan masih menjadi keluhan yang dialami masyarakat. **Metode:** Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, Teknik analisis data menggunakan Univariat. **Hasil Penelitian:** Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan rata-rata responden BPJS maupun Non BPJS menyatakan puas baik dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, maupun *Empathy*. **Kesimpulan:** Mayoritas responden BPJS maupun Non BPJS mengatakan puas terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta.

Kata Kunci: *Kepuasan, BPJS, Non BPJS*.

PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat Indonesia masih menjadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat, terutama masyarakat menengah kebawah masih kurang, karena

masyarakat masih sulit mendapatkan pelayanan pengobatan (Sari, 2015).

Sejak dimulai era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan badan penyelenggara jaminan kesehatan atau BPJS kesehatan banyak persoalan yang muncul dan masih banyak evaluasi yang perlu

dilakukan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL), pasien masih banyak perlu diberikan penjelasan dan sosialisasi mengenai prosedur BPJS. Minimnya sosialisasi mengenai hal tersebut menjadi salah satu alasan utama banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan BPJS kesehatan di rumah sakit (Handini dan Chalidyanto, 2015).

Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan tercatat peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 196,66 juta jiwa. Jumlah tersebut setara dengan 74% dari jumlah penduduk Indonesia yang diperkirakan mencapai 265 juta jiwa pada 2018. Jumlah peserta BPJS Kesehatan terbesar merupakan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yang dibiayai oleh anggaran APBN yaitu sebanyak 92,27 juta jiwa atau sekitar 46,92%. Kemudian peserta dari Pekerja Penerima Upah (PPU) swasta sebanyak 27,92 juta jiwa atau 14,2% dan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) sebanyak 27,65 juta jiwa atau 14,06%. Sementara jumlah fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan hingga Mei tahun 2018 telah mencapai 27.140 juta jiwa.

Angka tersebut antara lain terdiri dari Puskesmas 6.666 unit, Puskesmas TT 3.206 unit, klinik rawat inap 497 unit, dan rumah sakit 2.159 unit.

Berdasarkan profil kesehatan Surakarta menunjukkan peserta jaminan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tahun 2017 pengguna jaminan kesehatan mencapai 398,988 kunjungan dan menduduki peringkat pertama di seluruh kota Surakarta. Banyaknya manfaat yang diberikan oleh BPJS, namun tidak sedikit peserta BPJS yang masih mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kurangnya pelayanan mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapat pelayanan, dan kenyamanan dalam pelayanan masih menjadi keluhan yang dialami masyarakat (Sari, 2015).

Berdasarkan catatan rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta dari bulan Januari-Juni tahun 2019 terdapat sebanyak 19.393 kunjungan rawat inap pasien peserta BPJS PBI dan Non PBI serta untuk pasien umum

sebanyak 3000 kunjungan pasien rawat inap.

Serta berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti pada 19 Januari 2019 secara random dengan mengambil sebanyak 10 pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta, 6 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap, sisanya mengatakan puas. Sedangkan 10 pasien rawat inap umum (Non BPJS) 4 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap, sisanya mengatakan puas.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Surakarta”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif.. Metode ini guna mendeskripsikan gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan *Non* BPJS terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien pengguna BPJS (*Tangible*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.1. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Tangible* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Tangible</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	315	80,6
Cukup Puas	63	16,1
Kurang Puas	13	3,3
Jumlah	391	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

2. Kepuasan pasien pengguna BPJS (*Reliability*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.2. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Reliability* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Reliability</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	321	82,1
Cukup Puas	62	15,9
Kurang Puas	8	2
Jumlah	391	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

3. Kepuasan pasien pengguna BPJS (*Responsiveness*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.3. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Responsiveness* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	314	80,3
Cukup Puas	70	17,9
Kurang Puas	7	1,8
Jumlah	391	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

4. Kepuasan pasien pengguna BPJS (*Assurance*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.4. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Assurance* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Assurances</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	326	83,4
Cukup Puas	60	15,3
Kurang Puas	5	1,3
Jumlah	391	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

5. Kepuasan pasien pengguna BPJS (*Emphaty*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.5. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Emphaty* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Emphaty</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	321	82,1
Cukup Puas	68	17,4
Kurang Puas	2	0,5
Jumlah	391	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

6. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS (*Tangible*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.6. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS rawat inap *Tangible* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Tangible</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	299	84,7
Cukup Puas	51	14,4
Kurang Puas	3	0,8
Jumlah	353	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

7. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS (*Reliability*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.7. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS rawat inap *Reliability* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Reliability</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	307	87
Cukup Puas	46	13
Kurang Puas	0	0
Jumlah	391	100

Kepuasan pada <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	291	82,4
Cukup Puas	59	16,7
Kurang Puas	3	0,8
Jumlah	353	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

8. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS (*Responsiveness*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.8. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Responsiveness* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	291	82,4
Cukup Puas	59	16,7
Kurang Puas	3	0,8
Jumlah	353	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

9. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS (*Assurance*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.9. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Assurance* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Assurance</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	321	90,9
Cukup Puas	31	8,8
Kurang Puas	1	0,3
Jumlah	353	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

10. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS (*Emphaty*) rawat inap di RSUD Surakarta.

Tabel 4.10. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap *Emphaty* di RSUD Surakarta tahun 2020

Kepuasan pada <i>Emphaty</i>	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	215	89,2
Cukup Puas	38	10,2
Kurang Puas	2	0,6
Jumlah	353	100

Sumber : Data yang diolah, 2020

PEMBAHASAN

1. Kepuasan aspek *Tangible* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek *Tangible* pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta mayoritas mengatakan puas sebanyak (80,6%). Menurut hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden mayoritas responden menjawab puas dengan informasi yang telah diberikan oleh perawat tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap, responden juga puas dengan sikap perawat yang selalu menjaga kebersihan, kerapian penampilan, kerapihan ruangan, dan kesiapan alat-alat kesehatan yang akan digunakan untuk tindakan pada pasien. Hasil ini ditunjang juga dengan adanya fasilitas pada Rumah Sakit seperti adanya unit hemodialisa, unit laboratorium, unit ambulan, CT scan, USG 4 dimensi, dan *Rontgen*.

2. Kepuasan aspek *Reliability* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan aspek *Reliability*

pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta mayoritas mengatakan puas sebanyak (82,1%). Adapun faktor yang mempengaruhi responden terhadap aspek kepuasan *Reliability* adalah perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien dan yang dilarang dalam proses perawatan pasien, perawat juga tepat waktu apabila pasien membutuhkan bantuan pada pasien.

3. Kepuasan aspek *Responsiveness* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan aspek *Responsiveness* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (80,3%). Hal ini dipengaruhi oleh sikap perawat yang bersedia menawarkan bantuan pada pasien ketika mengalami kesulitan, perawat juga bersedia menyediakan waktu untuk membantu pasien memperoleh obat, melaksanakan foto *Rontgen*,

membantu berjalan, BAB, BAK, dan mengubah posisi tidur.

4. Kepuasan aspek *Assurance* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek *Assurance* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (83,4%). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pada aspek *Assurance* yaitu perawat mampu memberi perhatian kepada pasien, dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan pada pasien, jujur dalam memberikan informasi keperawatan kepada pasien, selalu memberi salam, teliti dalam tindakan, dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu rumah sakit akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh rumah sakit yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter. Kesopanan

dan keramahan dari karyawan akan membuat pasien merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

5. Kepuasan aspek *Empathy* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan tabel 4.5. menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan aspek *Empathy* pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (82,1%). Hasil kuesioner yang telah diisi responden sebagian besar menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada aspek *Empathy* yaitu perawat sering menengok pasien untuk memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu tubuh, nadi, pernapasan, serta cairan infus pasien, perawat juga memberi perhatian dan dukungan moril terhadap pasien seperti menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien.

6. Kepuasan aspek *Tangible* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek

Tangible pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (80,3%). Ada banyak hal yang mempengaruhi hasil kepuasan responden pada aspek *Tangible*, sebagai contoh responden menganggap bahwa perawat mampu memberikan informasi yang cukup jelas tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap, perawat selalu menjaga kebersihan, kerapian penampilan, serta menjaga kebersihan alat-alat kesehatan. Hal ini dipengaruhi juga dengan adanya beberapa fasilitas dari Rumah Sakit yang menunjang kepuasan pasien seperti ketersediaannya alat berupa CT scan, USG 4 dimensi, *Rontgen*, terdapat pula unit hemodialisa, unit laboratorium, dan unit ambulans sebagai pelengkap fasilitas.

7. Kepuasan aspek *Reliability* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek *Reliability* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (87%). Ada banyak alasan mengapa pasien puas terhadap aspek

pelayanan *Reliability* sebagai salah satu contoh perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat, perawat memberikan informasi tentang fasilitas keperawatan yang diberikan rumah sakit, perawat tiba tepat waktu bila pasien membutuhkan.

8. Kepuasan aspek *Responsiveness* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek *Responsiveness* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (82,4%). Kepuasan pada aspek *Responsiveness* pasien dapat dipengaruhi beberapa hal sebagai salah satu bukti yaitu perawat bersedia memberikan bantuan pada pasien seperti mengubah posisi tidur pasien, membantu memberikan obat pada pasien, dan perawat mau membantu pasien berjalan, ke kamar mandi, serta saat pasien mengalami kesulitan pada saat proses perawatan.

9. Kepuasan aspek *Assurance* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek

Assurance pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (90,9%). Hal ini berkaitan dengan perawat yang mampu memberikan jaminan (*Assurance*) terhadap pasien yang mencangkup perawat perhatian kepada pasien, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan pada pasien, perawat jujur dalam memberikan informasi keperawatan kepada pasien, perawat selalu memberi salam, teliti dalam tindakan, dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan.

10. Kepuasan aspek *Empathy* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan aspek *Empathy* pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta sebagian besar mengatakan puas sebanyak (89,2%). Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi respon sebagian besar dapat disimpulkan bahwa perawat mampu memberikan *Empathy* terhadap pasien sebagai contoh perawat selalu menanyakan kondisi pasien, perawat sering

menengok pasien untuk memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu tubuh, nadi, pernapasan, serta cairan infus pasien, perawat juga memberi perhatian dan dukungan moril terhadap pasien seperti menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu pada aspek *Tangible* responden pengguna BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Reliability* responden pengguna BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Responsiveness* responden pengguna BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Assurance* responden pengguna BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Empathy* responden pengguna BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD

Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Tangible* responden pengguna *Non* BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Reliability* responden pengguna *Non* BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Responsiveness* responden pengguna *Non* BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Assurance* responden pengguna *Non* BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas. Pada aspek *Emphaty* responden pengguna *Non* BPJS mempunyai anggapan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta tergolong puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi, & Aminuyati. 2018. Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. *Jurnal Kesehatan* 2 (3).
- Al-Hamzani, D., Fitriyah, N., & Alaydrus, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan. *eJournal Ilmu Pemerintahan* 6(4).
- Amira. 2015. *Pelayanan Kesehatan Indonesia*. Elang: Semarang
- Assauri, S. 2013. *Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers: Jakarta*
- Ayunda, P. 2009. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan* 3 (5).
- Basri, H. A., dan Leoganda, D.F. 2016. Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Journal of ners communication*. 7 (1).
- Crosby. 2010. Improving the Quality of Nursing Documentation: an Action and Research Project. *Journal of the Democratic Nursing Organisation of South Africa* 37(2)
- Damayanti, R., & Rumana, N. A. 2017. Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. *Jurnal Keperawatan Indonesia* 3 (2).
- Darwati, L. 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2).
- Dewi. M., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. 5 (2).

- Handini, I. P., and Chalidyanto, D. 2015. Customer Gap Pelayanan BPJS Kesehatan Center. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3(2).
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Immas A.H.P, Saryadi, dan Dewi, R.S, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 2 (3).
- Jati. 2009. *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. EGC: Jakarta.
- Jayaraman, Chelliah, dan Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia". *International Journal of Innovation, Management and Technology*. 1 (3).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Peserta BPJS Kesehatan*: Available from: <http://www.jkn.kemkes.go.id> .(akses 3 Januari 2019).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peserta BPJS Kesehatan*: Available from: <http://www.jkn.kemkes.go.id> .(akses 3 Januari 2019).
- Komala. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak. *Jurnal Keperawatan*3(2).
- Kotler, Philip, dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, K. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Erlangga: Jakarta.
- Muninjaya. G. A. A.,. 2014. *Manajemen Buku Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran: Jakarta.
- Nasikin, M. 2016. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Salemba Medika: Jakarta.
- Ningrum, S. A. 2015. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Jom Fisip* 2 (2).
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Salemba Medika: Jakarta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Salemba Medika: Jakarta.
- Parasuraman, A. 2014. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Prentince Hall : New Jersey.
- Pertiwi, A. 2017. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2),
- Pohan. I. S. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
- Pranata dan Pujo. 2015. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Instalasi Rawat Intensif (IRIN) di RSUP Dr.Kariadi Semarang. *Jurnal Kesehatan* 3(4).

- Pratiwi, S., & Susanto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2).
- Putri. A. D., Pascarani, D., & Wismayanti, K. W. D. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Public Knowledge Project*, 1(1),.
- Rifan. 2014. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara: Ciputat.
- Rosalia. J. K., & Purnawati. K. N., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7 (5).
- Sari. P.O, 2015. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuka Media: Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sulistyo., dan Prasetyo, H. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan di RS. Bhayangkara Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 2 (2).
- Sumarto. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Supranto 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Gava Media: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.
- Wahyuni, R., dan Nurwahyuni, A. 2015. Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor. *Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*1(1).

