

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER

Akhmad Syarifuddin Bahtiar<sup>1</sup>, Asmuji I<sup>2</sup>, Komarudin I<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa S1 Keperawatan Fikes Universitas Muhammadiyah Jember  
( [arifbahtiar89@yahoo.com](mailto:arifbahtiar89@yahoo.com) )

<sup>2</sup>Dosen Fikes Universitas Muhammadiyah Jember  
( [asmujia@gmail.com](mailto:asmujia@gmail.com) )

<sup>3</sup>Dosen Fikes Universitas Muhammadiyah Jember  
( [komarudincahyo@yahoo.co.id](mailto:komarudincahyo@yahoo.co.id) )

**Jl. Karimata 49 Jember Telp : (0331) 332240 Fax : (0331) 337957 Email :  
fikes@unmuhjember.ac.id Website : <http://fikes.unmuhjember.ac.id>**

### **Abstract**

*Quality of nursing services and can be viewed based on five dimensions of quality as evidenced by the level of patient's satisfaction, quality services should be able to target all patients including BPJS patients. This study uses a correlational research design with cross sectional approach that aims to identify the relationship quality of nursing services with satisfaction BPJS patients. Population of the research was 128 patients with 56 samples of patients were taken by purposive sampling. The result of the research is known that the quality of good nursing service is 28 respondents (50.0%) and the quality is very good 20 respondents (35,7%) and the quality is less good 8 respondents (14.3%), who expressed are very satisfied with nursing service 14 respondents (25.0%) and satisfied with the service at 33 respondents (58.9%) and less satisfied 9 respondents (16,1%). Spearman rho statistical test results with ( $\alpha = 0.05$ ) showed a P value of 0.000 and a correlation coefficient of 0.705, which means the relationship quality of nursing services with satisfaction BPJS patients in inpatient RSD Balung Jember. The better the quality of service given the higher patient satisfaction. Results of the research, showed factors neatness and cleanliness of the room is still a patient complaint. Recommended to better maintain the cleanliness of the room hospital so that the room is comfortable, neat and clean, so that patients feel more satisfied.*

*Keywords: Quality, Nursing Services, level satisfaction ,BPJS patients, Bibliography 29 (2005 - 2014)*

## Abstrak

Pelayanan keperawatan yang bermutu dan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi mutu yang dibuktikan dengan adanya tingkat kepuasan pasien, pelayanan yang berkualitas harus dapat menjangkau pada seluruh pasien termasuk pasien BPJS. Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember sebanyak 128 responden dengan sampel 56 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Hasil penelitian diketahui yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik yaitu sebanyak 28 responden (50,0%) dan kualitas sangat baik 20 responden (35,7%) dan kualitas kurang baik 8 responden (14,3%), yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu 14 responden (25,0%) dan puas terhadap pelayanan yaitu 33 responden (58,9%) serta kurang puas 9 responden (16,1%). Hasil uji statistik *spearman rho* dengan ( $\alpha = 0,05$ ) didapatkan hasil P value 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,705 yang artinya adanya hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Pelayanan Rawat Inap RSD Balung Jember. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hasil penelitian, menunjukkan faktor kerapian dan kebersihan ruangan masih menjadi keluhan pasien. Direkomendasikan untuk lebih menjaga kebersihan ruangan rumah sakit agar ruangan terasa nyaman, rapi dan bersih, sehingga pasien merasa lebih puas.

Kata kunci : Mutu, Pelayanan keperawatan, Tingkat kepuasan, pasien BPJS,  
Daftar Pustaka 29 (2005 – 2014)

## PENDAHULUAN

Tahun 2011 pemerintah membuat kebijakan baru tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), untuk menjamin terselenggaranya SJSN tersebut, maka disahkan Undang-Undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS. BPJS ini terbagi menjadi dua, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Bahwa Sistem Jaminan Nasional merupakan program negara yang memberikan kepastian

perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat, Badan Penyelenggara Jaminan Nasional yang selanjutnya disingkat BPJS adalah Badan Hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial, Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak (Undang-Undang NO. 24 tahun 2011).

BPJS merupakan program jaminan kesehatan nasional (JKN), BPJS sebagai bagian dari JKN mulai dijalankan pada tanggal 1 Januari 2014 di seluruh Indonesia..

Dalam melakukan pelayanan kesehatan hendaknya tidak membedakan status sosial ekonomi, agama, RAS, dan lain sebagainya. Apabila pelayanan kesehatan sudah dilakukan dengan baik, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pelayanan bagi pasien pengguna jaminan sosial terutama BPJS akan meningkat. Tetapi sering kali dijumpai kenyataan dilapangan, pasien yang tergolong tidak mampu dalam hal ini adalah pasien yang menggunakan BPJS masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS juga diperoleh dari hasil studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 pasien di ruang rawat inap RSD Balung Jember didapatkan 4

(40%) pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan BPJS, sedangkan 6 (60%) pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan BPJS karena merasa dibeda-bedakan, kesulitan untuk mendapat obat, keluhan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, dan lain sebagainya. Bertitik tolak dari masalah tersebut, maka peneliti tertarik dan menganggap penting untuk menganalisis hubungan pelayanan BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Balung Jember.

#### **MATERIAL DAN METODELOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSD Balung kabupaten Jember. Populasi penelitian adalah 128 pasien dengan sampel sebanyak 56 pasien yang diambil secara *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik korelasi *Spearman Rho* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05.

**HASIL** Hasil pengumpulan data Balung kabupaten Jember Sebagai responden di ruang rawat inap RSD berikut:

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember Bulan Juni 2017 (n=56)

Mutu Pelayanan BPJS	Frekuensi	Persentase ( % )
Sangat Baik	20	14,3 %
Baik	28	50 %
Kurang	8	35,7 %
Total	56	100 %

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan pelayanan keperawatan yang paling bahwa jumlah responden yang banyak yaitu pernyataan baik. mempunyai persepsi terhadap mutu

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember Bulan Juni 2017 (n=56)

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (Responden)	Persentase %
Tidak Puas	9	16,1 %
Puas	33	58,9 %
Sangat Puas	14	25,0 %
Total	56	100.0

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan kepuasan pasien BPJS yang paling bahwa jumlah responden yang banyak yaitu pernyataan puas. mempunyai persepsi terhadap tingkat

Tabel 3

Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember Bulan Juni 2017 (n=56)

Mutu Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien								R	$\rho$ -value	$\alpha$
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Kurang Baik	6	3.3	2	1.1	0	0.0	8	14.3			
Baik	2	1.1	25	14.0	1	0.6	28	50.0	0.705	0.000	0.05
Sangat Baik	1	0.6	6	3.3	13	7.3	20	35.7			
Total	9	5.0	33	18.5	14	7.8	56	100			

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui dari 28 responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan ternyata 5.0% mereka merasa tidak puas dan dari 20 responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan sangat baik ternyata 18.5% mereka merasa puas. Hal ini didukung hasil uji statistik yang menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember ( $\rho$ -value =0.000;  $\alpha$ = 0.05; r= 0.705)

## PEMBAHASAN

### 1. Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember yaitu sebanyak 28 responden (50%) menyatakan baik, dan 20 responden (35.7%) menyatakan

sangat baik dan 8 responden (14.3%) menyatakan kurang baik.

BPJS Kesehatan adalah Badan Hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial khusus kesehatan, Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak (Undang-Undang NO. 24 tahun 2011). BPJS merupakan program jaminan kesehatan nasional (JKN), BPJS sebagai bagian dari JKN mulai dijalankan pada tanggal 1 januari 2014 di seluruh Indonesia.

Kebijakan BPJS sebagai badan hukum yang menangani tentang pelayanan kesehatan dilaksanakan untuk memenuhi hak dasar setiap

individu/semua warga negara termasuk masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kebijakan ini merujuk pada Deklarasi Universal Hak Azasi Manusia oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) Tahun 1948 dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 28 H.

Melalui program BPJS diharapkan dapat memberikan kontribusi meningkatkan umur harapan hidup bangsa Indonesia, dapat terlayannya kasus-kasus kesehatan peserta pada umumnya. Program BPJS ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta. BPJS memiliki tujuan umum untuk meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien.

Mutu pelayanan keperawatan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil persepsi masing-masing responden. Mutu pelayanan keperawatan yang

dimaksud adalah proses kegiatan praktek keperawatan yang secara langsung diberikan kepada pasien BPJS pada tatanan pelayanan kesehatan dengan menggunakan metodologi proses keperawatan, berpedoman pada standar yang ditentukan, dilandasi dengan kode etik keperawatan dan juga masih masuk didalam lingkup tanggung jawab keperawatan (Nursalam, 2011).

Secara umum presepsi responden dalam menyatakan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSD Balung Jember lebih banyak yang mempersepsikan mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik. Mutu pelayanan keperawatan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan pasien (Nursalam, 2011).

bahwa mutu pelayanan keperawatan tergantung pada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan merupakan hasil dari pengalaman apa yang mereka dapatkan dalam layanan kesehatan, nantinya mempunyai

persepsi berbeda-beda tentang unsur penting dalam menentukan mutu pelayanan keperawatan. Perbedaan ini antara lain disebabkan oleh terdapatnya faktor eksternal seperti keluarga dan lingkungan dan faktor internal seperti umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Menurut peneliti pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan, terutama pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang baik akan mendorong kepuasan terhadap penerima pelayanan pasien tersebut. Kualitas mutu pelayanan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama di bidang kesehatan seperti klinik kesehatan, untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik maka klinik tersebut harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pelanggannya.

Peneliti berpendapat bahwa dengan mutu pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan itu, dimana dalam penelitian ini adalah mutu

pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

## **2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS**

Pasien rawat inap adalah pasien yang perlu menginap untuk keperluan observasi, diagnosis dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau rehabilitasi dan memerlukan pengawasan dokter setiap hari. Perawat merupakan salah satu profesi yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun klinik, karena perawat yang paling sering berinteraksi dengan pasien.

Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSD Balung Jember dalam penelitian ini diukur dengan 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan, yang meliputi wujud nyata yang telah diberikan (tangibles), kemudahan dalam pemberian layanan kepada pasien (reliability), tanggap dalam pemberian layanan pada pasien (responsiveness), interaksi/komunikasi

antara perawat dan pasien (assurance), perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien (empathy).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap layanan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember yaitu sebanyak 14 responden (25,0%) menyatakan sangat puas, 33 responden (58,9%) menyatakan puas, dan 9 responden (16,1%) menyatakan kurang puas. Dari 9 responden (16,1%) yang menyatakan kurang puas, mereka menyatakan bahwa pelayanan yang kurang puas terhadap pelayanan yang diterima adalah pada pelayanan keperawatan.

Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan. Dengan demikian, mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima. Hal ini merupakan cara pemasaran yang paling murah tetapi efektif. Akan tetapi, sebaliknya, jika pelayanan yang diterima pasien dirasa masih di bawah

harapan, pelanggan akan merasa tidak puas (Asmuji, 2014).

### **3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS**

Setelah dilakukan uji analisis dengan Rank Spearman, didapatkan hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS yaitu dengan nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) sebesar 0,705 pada taraf signifikansi 0,000, maka disimpulkan ada hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember. Berdasarkan nilai di atas terlihat bahwa bentuk hubungannya “ada hubungan” dan hubungannya bernilai positif, yang artinya semakin baik mutu pelayanan pasien BPJS maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Memahami mutu pelayanan dan harapan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah



diterima, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan pengalaman buruk yang dialaminya kepada orang lain dan hal tersebut akan berdampak negatif pada citra layanan kesehatan tersebut seperti klinik kesehatan.

Berdasar hasil penelitian di ruang rawat inap RSD Balung Jember menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien Pengguna BPJS di ruang rawat inap RSD Balung. Kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh lima dimensi mutu pelayanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nursalam (2011) mengidentifikasi 5 kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, seperti Tangible (kenyataan), empati, cepat tanggap, keheandalan, dan kepastian. Selain itu hal yang sama juga penelitian yang dilakukan oleh Desimawati (2013) di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan

pasien, hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitiannya terhadap 30 responden yang diteliti, terdapat 25 responden (83,3%) mengatakan pelayanan keperawatan di Puskesmas Sumbersari kurang baik, dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 23 responden (76,6%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan.

Menurut asumsi peneliti semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSD Balung Jember. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Muninjaya (2011) yang menyatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Dari keseluruhan hasil penelitian dari mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dapat dilihat nilai paling rendah ada pada sub variabel perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien (Empaty) dan nilai

paling tinggi dari sub variabel kemudahan dalam pemberian layanan kepada pasien (Reliability) untuk lebih rinci lagi dapat dilihat juga dari seluruh item pernyataan, nilai paling rendah ada pada item kerapian dan kebersihan ruangan yang masih menjadi keluhan pasien dan nilai paling tinggi ada pada item sikap ramah dan sopan perawat pada pasien

### **Implikasi Dalam Layanan Keperawatan**

Penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSD Balung Jember, bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien akan dinilai langsung oleh pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan meningkatkan citra yang baik bagi Rumah Sakit dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap RS tersebut.

Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada pelayanan keperawatan yang ada di Rumah Sakit ke depan menjadi masukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan keperawatan bagi pasien, sehingga hasil dari pelayanan keperawatan tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien bahkan keluarga pasien. Apabila selama ini pemberian mutu pelayanan keperawatan sudah baik, maka mutu pelayanan keperawatannya harus lebih ditingkatkan lagi dan agar penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan bagi pasien menjadi lebih baik.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSD Balung Jember dalam kategori baik 50 %.
2. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSD Balung Jember dalam kategori puas

58.9% tetapi pasien mempunyai harapan yang tinggi.

3. Mutu pelayanan keperawatan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS yang di ruang rawat inap RSD Balung Jember.

## SARAN

### 1. Bagi Rumah Sakit

Rekomendasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan bagi pasien BPJS terutama pada dimensi tangibles (wujud nyata) dalam hal kebersihan, ketersediaan sarana & prasarana di ruang rawat inap serta penampilan perawat dalam melaksanakan tugas, sehingga pasien menjadi lebih nyaman dan merasa puas.

### 2. Bagi Perawat.

Untuk mewujudkan kepuasan pasien, perawat bisa meningkatkan kerapian dan kebersihan ruangan yang masih menjadi keluhan pasien meskipun dengan hasil penelitian menunjukkan persepsi baik, akan tetapi harapan pasien menginginkan lebih dari yang dirasakan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lanjutan mungkin dengan menggunakan metode penelitian yang lain yang lebih baik serta meminimalisir variabel confoundingnya. Memilih teknik sampling yang sesuai dengan penelitian sehingga penelitian tersebut mendapatkan hasil yang valid, dan mendapatkan hasil penelitian yang baru atau memperbaiki penelitian yang ada dan menjadi masukan untuk tempat penelitian tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, Najma dan Narula, Manju. 2010. *The Role of Indian Madrasahs in Providing Access to Mainstream Education for Muslim Minority Students: A West Bengal Experience*. Springer Science+Business Media B.V. 2010.
- Anjaryani Diah W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rsud Tugurejo Semarang*. (Tesis). Universitas Diponegoro Semarang.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*.

- Yogyakarta. Ar-RuMedia.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Ayu, I (2014). *Hubungan Antara Presepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar* (tesis). Denpasar Universitas Udayana Denpasar.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media
- BPJS Kesehatan, 2014."Panduan praktis Gate Keeper concept Faskes BPJS Kesehatan"
- Desimawati, D. W. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember* (skripsi). Jember Universitas Jember
- Hermanto, Dadang. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. (2009). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1097/MENKES/PER/VI/2011 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Jamkesmas
- Kotler P. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT. Indeks.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Noor Azlinna Azizan & Bahari Mohamed. (2013). *The Effect of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State of Pahang, Malaysia*. Asian Journal of Social Science and Humanities Vol: 2, No: 3.
- Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*

- Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml., Valerie, A., & Malholtra, A. (2005). *SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. Vol: 7, No.X.
- Pohan, Imbalo S. (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta: EGC.
- Raffi, Forough. (2010). *Nurse Caring In Iran and As Relationship With Patient Satisfaction*. Australian Journal of Advanced Nursing, Vol: 26, No: 2.
- Riyadh Muhammad. (2005). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Rsud Ulin Banjarmasin*. (Skripsi). Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
- Sabarguna, B.S. 2005. *Analisis Pemasaran Rumah Sakit, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY*, Yogyakarta.
- Satrianegara, M. F. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Sri. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. (tesis). Semarang Universitas Diponegoro.
- Supardi, (2008). *Hubungan Antara Presepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus* (tesis). Semarang Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan ke 12, Bandung: Alfabeta.
- WHO. 2010. *Achieving Universal Health Coverage: Developing the health financing system. Technical brief for Policy - makers*. Number 1, 2005. World Health Organization, Department of Health system financing, Health Financing Policy (p.,3)
- Wijono, Dj. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.