

HUBUNGAN FASILITAS RUANG RAWAT INAP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS (*The Relationship Between in Ward Facilities with the Level of BPJS Patient Satisfaction*)

Ahmad Hasan Basri*, Dadang Filani Leoganda**

* Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Jl. A.R. Hakim No. 2B Gresik, email: ahmad.hasan63@yahoo.co.id

** Mahasiswa PSIK FIK Universitas Gresik

ABSTRAK

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak produktif sehingga perlu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan fasilitas kesehatan ruang rawat inap di sebuah rumah sakit dalam memberikan fasilitas kesehatan pada pasien BPJS harus sama tidak membedakan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Pengumpulan data tentang fasilitas ruang rawat inap dan tingkat kepuasan pasien BPJS menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan *rank sperman corelation*, sampel yang digunakan adalah pasien sebanyak 25 orang.

Hasil analisa statistik hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS adalah $p= 0,034$ yang berarti ada hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS, dengan derajat korelasi hubungan $r=0,426$ yang artinya mempunyai korelasi kuat.

Semakin baik fasilitas ruang rawat inap maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika di rawat di rumah sakit akan merekomendasikan ke orang lain atau keluarga tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki setiap ruangan yang ada di rumah sakit dan ini sekaligus dapat menjadi promosi tersendiri untuk perkembangan rumah sakit kedepannya.

Kata kunci : fasilitas ruang rawat inap, tingkat kepuasan pasien BPJS.

ABSTRACT

Health is a basic human need to live decent and productive so it needs health service that good cost and quality controlled. The efforts that undertaken to maintain health facility in wards at the hospital that providing health facilities to patient should not discriminate between BPJS patient and others. The purpose of this study to clarify the relationship of patient in ward facilities with the level of patient satisfactions of BPJS system.

This study used cross sectional design. Data collection of inpatient facilities and patient satisfaction used a questionnaire. The analyzed used Rank Spearman Correlation, the patient sample was 25 patients.

Statistical analysis of the relationship inpatient facilities with BPJS patient satisfaction level was $p=0,034$, it means there was a relationship inpatient facilities with BPJS patient satisfaction level, with relationcorelation degree $r=0,426$ which had strong correlation.

The better patient facilities in ward will impact on improving patient satisfaction. Patients are satisfy when treated to the hospital would recommend to other people or their families about the completeness of facilities of every room in the hospital and it also can be a separate promotion for the future development of the hospital.

Keywords: *in ward facilities, BPJS patient ssatisfaction.*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi (Hafid, 2014).

Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk melakukan pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai *akuntabilitas* rumah sakit agar mampu untuk bersaing dengan rumah sakit yang lain dalam hal pelayanan pasien yang komprehensif dan paripurna

mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Kompleksnya masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat menuntut berlakunya sistem Jaminan Sosial Nasional dalam bidang kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Diberlakukannya UU No. 24 Tahun 2011 pada 1 Januari 2014 tentang jaminan pelayanan kesehatan masyarakat (JKN) di kelola oleh BPJS kesehatan. Sistem jaminan kesehatan nasional ini akan berdampak pada perubahan yang mendasar pada standar pelayanan, standar tarif pelayanan berdasarkan perhitungan yang benar, penataan formularium dan penggunaan obat rasional yang berdampak pada kendali mutu dan biaya (Depkes RI, 2006).

Masalah pelaksanaan di lapangan juga akan muncul, karena masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa kesehatan. Berdasarkan survai awal bulan Desember 2015 di Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik di Ruang Cempaka, 75% pasien BPJS mengatakan belum puas terhadap fasilitas dan sarana ruang.

Berdasarkan hasil wawancara, mereka mengatakan bahwa pada fasilitas rawat inap kurang, salah satunya adalah pada ruangan masih terdapat tempat tidur pasien yang tidak ada penghalangnya serta alat yang seharusnya bisa membantu dalam penanganan pasien masih ada yang tidak berfungsi yaitu tabung oksigen. Namun hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS belum bisa dijelaskan.

Penelitian yang dilakukan Badan Mutu DIY menerapkan hasil survey kepuasan pasien terhadap jaminan kesehatan, khususnya Jamkesmas yang di subsidi oleh pemerintah terhadap lebih dari 600 orang pasien pemegang kartu jaminan kesehatan (jenisnya mencakup jamkesda, jamsostek, jamkesmas), 44 RS (pemerintah, swasta, pendidikan, non pendidikan), 121 pukesmas dan 54 BPJS di Provinsi DIY menunjukkan hasil dimana 95% responden merasa puas dengan pelayanan.

Jika ditelusuri lebih jauh, tingkat kepuasan pasien terendah pada biaya dan administrasi (masing-masing kurang dari 70%). Hasil penelitian Partiwi (2008) tentang kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit di sebuah rumah sakit di Jawa Timur menunjukan hasil dimana 85% merasa puas dengan pelayanan, 15% tidak merasa puas karena pasien belum merasakan yang sebenarnya

mereka harapkan dalam pelayanan kesehatan. Di Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik khususnya di Rawat Inap Ruang Cempaka terdapat sebanyak 40 pasien umum dan pada bulan Desember 2015 sebanyak 25 peserta BPJS. Hasil survei kepuasan pasien di RSUD pada semester 2 tahun 2015 yang menyatakan puas sebanyak 75%, sedangkan 25% pasien belum merasakan puas tentang fasilitas rawat inap di rumah sakit.

Faktor pelayanan yang diberikan rumah sakit masih tergolong berkualitas rendah terutama pada fasilitas kesehatan sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien.

Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Menurut Nursalam (2014) ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk dan jasa, harga, kinerja, estetika, pelayanan, komunikasi.

Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari fasilitas yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit. Sehingga kepuasan pasien juga tergantung pada kualitas pelayanan rumah sakit, suatu pelayanan yang dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan di lapangan apakah pasien itu mendapatkan fasilitas kesehatan yang sesuai mereka harapkan.

Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan fasilitas kesehatan ruang rawat inap di Rumah Sakit bahwa dalam memberikan fasilitas kesehatan pada pasien BPJS harus sama tidak membedakan pasien (Pohan, 2006) dan sesuai dengan standar fasilitas kesehatan dan melayani pasien dengan sepenuh hati sehingga pelayanan pada pasien tetap memuaskan. Upaya yang

dilakukan yaitu dengan cara mengukur kepuasan pasien secara terus menerus. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

METODE DAN ANALISIS

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini dilakukan di Ruang Cempaka RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik pada bulan Januari 2016.

Populasi dalam penelitian ini adalah Semua pasien BPJS Kesehatan di Ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik yang pada saat penelitian sebanyak 25 pasien.

Pengambilan sample menggunakan teknik *total sampling* yaitu dengan cara meneliti sampel diantara populasi yang di kehendaki peneliti. Besar sampel sebanyak 25 pasien BPJS. Variabel independen pada penelitian ini adalah fasilitas ruang rawat inap, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien BPJS. Instrumen yang digunakan penelitian ini adalah lembar kuesioner. Data tersebut diolah dan dianalisis menggunakan uji statistik *Rank Spearman* dengan nilai tingkat kemaknaan $\alpha < 0,05$. Analisis ini menggunakan versi SPSS 16.0 *for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fasilitas Ruang Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden mengatakan fasilitas ruang rawat inap baik sebanyak 92%, dan

hanya sebagian kecil yang mengatakan kurang terhadap fasilitas ruang rawat inap sebanyak 8%.

Menurut Moenir, H.A.S (2006) mutu adalah suatu harapan dari pelanggan atau penanggung jasa atau pemakai suatu produk terhadap penyedia jasa atau penyedia produk agar sesuai dengan harapan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Kotler (2008) Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah atau masyarakat.

Tabel 1. Fasilitas ruang rawat inap di Ruang cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik bulan Januari 2016.

Fasilitas ruang rawat inap	Nilai	%
Baik	23	92
Cukup	2	8
Kurang	0	0
Total	25	100

Tabel 2. Kepuasan pasien di Ruang cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik bulan Januari 2016.

Tingkat Kepuasan	Nilai	Persent
Sangat puas	6	24
Puas	13	52
Kurang puas	6	24
Tidak puas	0	0
Total	25	100

Mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kepuasan pasien, memanfaatkan teknologi

tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga dapat tercapai derajat kesehatan yang optimal (Mukti,2007).

Berdasarkan kuesioner Fasilitas Ruang Rawat Inap di Ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik fasilitas yang ada di ruangan di antaranya ialah tempat tidur pasien ada penghalangnya, almari pasien, meja pasien, kursi penunggu pasien di sisi tempat tidur pasien, kipas angin di kamar pasien, kamar mandi, tempat sampah di kamar pasien, tirai tempat tidur pasien, urinal / gelas ukur urin di kamar mandi, pispot / tempat bab (buang air besar) bagi pasien di kamar mandi. Namun faktanya, masih ada 2 responden 8% yang menilai cukup terhadap fasilitas ruang rawat inap mungkin hal itu dipengaruhi oleh harga yang mahal terhadap fasilitas tersebut sehingga rumah sakit belum mampu menyediakannya.

Berdasarkan beberapa hal di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa rumah sakit Ibnu Sina Kab. Gresik sudah sesuai standar fasilitas yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melakukan tindakan pemulihan dan penanganan pada pasien yang di rawat.

Namun masih terdapat fasilitas yang belum ada di ruang rawat inap misalnya kursi roda di kamar pasien dan tabung oksigen di sisi tempat tidur pasien belum semua ada. Oleh karena itu rumah sakit harus tetap meningkatkan kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap agar kenyamanan pasien semakin meningkat.

Tingkat Kepuasan Pasien Pada Fasilitas Kesehatan yang ada Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kab Gresik

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 2. dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pasien mengatakan puas terhadap

fasilitas ruang rawat inap sebanyak 52% sedangkan sebagian kecil pasien yang menyatakan sangat puas dan kurang puas sebanyak 24%.

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI Tahun 2005:31). Menurut Nursalam (2014) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sebagai berikut : kualitas produk dan jasa, harga, kinerja, estetika , pelayanan, komunikasi. Menurut (Nursalam, 2013) ada 5 dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan sekaligus menunjukkan prestasi kinerja atas pemberi pelayanan yang diperlukan. Disamping itu juga beberapa faktor yang menentukan dalam mencapai tingkat kepuasan pasien adalah faktor eksternal dan internal. Untuk faktor eksternal mencakup manusia (*man*) yang meliputi *kualitas* dan *kwantitas* serta *material* yang terdiri dari fasilitas sarana dan prasarana. Sedangkan faktor internal terdiri dari pendidikan, umur, dan status kesehatan (Koler,2005).

Dari realita dan teori tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar pasien yang di rawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Kab. Gresik khususnya di Ruang Cempaka sebagian besar berumur

antara 20-40 di usia tersebut seseorang masih mempunyai daya pemilkiran yang baik sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana sebagian besar responden berpedidikan terakhir SMA hal itu sangat mempengaruhi tentang penilaian tingkat kepuasan pasien dan sebagian besar pasien yang di rawat di Ruang Cempaka dengan lama perawatan lebih dari 2-4 hari sehingga pasien merasakan tingkat kepuasan lebih tinggi karena pasien sudah beradaptasi dilingkungan ruang perawatan tersebut, namun masih terdapat 6 responden 24% yang menilai kurang puas dikarenakan kebersihan ruang rawat inap masih kurang hal itu dikarenakan jumlah tenaga kebersihan khususnya di ruang rawat inap masih kurang, hal ini menjadi tugas dari Menejemen Rumah Sakit dan tata ruang kedepannya untuk meningkatkan tentang kebersihan fasilitas yang ada di ruang rawat inap dimana tingkat kepuasan pasien dipengaruhi dengan 3 faktor individual yaitu umur, pendidikan dan status kesehatan.

Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Ibnu Sina Kab.Gresik.

Berdasarkan Hasil *Uji Statistik* menggunakan *rank sperman* corelation

menunjukan tingkat kemaknaan $p = 0,034 \leq \alpha (0,05)$ yang artinya ada hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang cempaka rumah Sakit Ibnu Sina Gresik. Dengan derajat korelasi hubungan $r = 0,426$ termasuk korelasi kuat yang artinya ada hubungan yang signifikan antara fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Menurut Kotler (2008) Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah atau masyarakat. Standar fasilitas ruang rawat inap Rumah Sakit tipe B kelas 3 (PERMENKES RI Tahun 2014) tempat tidur pasien ada penghalangnya, almari pasien, meja pasien, kursi pengunjug, kipas angin dan jendela, kamar mandi, tirai dan tempat sampah dan alat kesehatan yang harus ada kursi roda, urinal, pispot dan tabung oksigen.

Kepuasan menurut Ridwan, A.(2007) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk sesuai harapannya. Kepuasan adalah perasaan

Tabel 3. Tabulasi silang hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Fasilitas Ruang Rawat Inap	Kepuasan pasien BPJS								Total
	Sangat puas	%	Puas	%	Kurang puas	%	Tidak Puas	%	
Baik	6	24%	13	52%	4	16%	0	0%	23
Cukup	0	0%	0	0%	2	8%	0	0%	2
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Jumlah	6	24%	13	52%	6	24%	0	0%	25
Hasil uji statistik $P : 0,034$ $r : 0,426$									

senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan atas persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (koler,2005).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit yang fokusnya fasilitas yang ada di ruang rawat inap dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI Tahun 2005:31).

Dari teori tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik fasilitas ruang rawat inap maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, pasien yang merasa puas ketika dirawat di rumah sakit akan merekomendasikan ke orang lain atau keluarganya tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki setiap ruangan yang ada di rumah sakit dan ini sekaligus dapat menjadi promosi tersendiri untuk perkembangan rumah sakit kedepannya.

SIMPULAN & SARAN

Simpulan

Ada hubungan yang kuat antara fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Saran

1. Rumah Sakit diharapkan tetap mempertahankan standar fasilitas ruang rawat inap yang telah ditetapkan oleh pemerintah khususnya pada pasien BPJS.
2. Rumah Sakit harus melakukan pengkajian ulang untuk mengetahui

tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas ruang rawat inap.

3. Untuk peneliti selanjutnya agar bisa mengembangkan yang lebih luas tentang pasien BPJS khususnya hal kepuasan fasilitas kesehatan dengan sampel yang lebih luas bukan hanya BPJS kelas III saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri (2011) *Metode Analisa Kualitas Pelayanan Parasuraman Zethaml Berry*, diunduh dari <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-qualiti-akronomnya-servqua.html>, diakses pada tanggal 08 desember 2015, pk1 13.00 Wib.
- Depkes RI. (2005) *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta: Depkes RI.
- Depkes Ri. (2006). *Pengembangan Promosi Kesehatan Di Daerah Melalui Dana Dekon 2006*. Jakarta : Pusat Promosi Kesehatan, Depkes RI
- Depkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 125/MenKes/SK/II/2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Depkes RI
- Fuzna Elsa Ulinuha (2014) *Jurnal Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*.
- Hafid, M. A. (2014) *Jurnal Sri Yuniarti Tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Perawatan Rsud Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*, Tahun 2015

- Handayani, F, Mutiarasari, D. 2010. *Studi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan RSUD Takalar*. Tadulako: Jurnal Biocelbes. Vol 4 No 2. Desember 2010: 98-103
- Idahwati. 2008. *Pengaruh Fasilitas Sanitasi Ruangan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Aceh Singkil Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil*. Jurnal. Aceh.
- Kemenkes RI. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Nasional*. Kemenkes RI.
- KMKP – RSISG (2014), *Kepuasan Pasien Tahun 2015*, RS Ibnu Sina Gresik. Tidak dipublikasikan
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Dan 2*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Menkes RI (2010), *fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit*, di unduh dari <http://www.scribd.com/doc/33441849/Permenkes-No-340-Tahun-2010#scribd>, di akses pada tanggal 14 November 2015, pkl 13.00 Wib
- Mukti, A.G., (2007), *Strategi Teknik Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi*, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan, Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mumayyiroh (2015). *Hubungan Kinerja Perawat Pada Pasien BPJS dan Non BPJS Dengan Kepuasan pasien*. Universitas Gresik. Tidak dipublikasikan.
- Ni Made Widiastuti (2015). *Jurnal Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Status Kepesertaan Dan Karakteristik Sosio-Demografis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Denpasar* 2015.
- Notoatmojo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Nur Ifah (2010). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Kabupaten Luwu tahun 2010*.
- Nursalam (2003), *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Partiwi, Tri Kartika (2008) *Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Jawa Timur. Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*. Upn” Veteran” Jawa Timur.
- Pohan, imbalos, (2006), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, EGC, Jakarta
- Sri Fitriani (2014) *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi*
- Supranto. J. (2007) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabarta, S, (2005) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: AlfaBeta.
- Ridwan, A. (2007). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan*. Medan: UNHAS.