



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI
RUMAH SAKIT ISLAM SITI KHADIJAH PALEMBANG**

SKRIPSI

OLEH

**NAMA : NANDA ARNINDIAH
NIM : 10011281419262**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI
RUMAH SAKIT ISLAM SITI KHADIJAH PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH

**NAMA : NANDA ARNINDIAH
NIM : 10011281419262**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Oktober 2018
NANDA ARNINDIAH**

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

xvii+ 76 halaman, 17 tabel, 5 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Indikator keberhasilan Jaminan Kesehatan Nasional adalah kepuasan masyarakat yang dinilai dari pelayanan rumah sakit, tetapi beberapa tahun terakhir kepuasan peserta cenderung rendah. Studi Pendahuluan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang menyatakan bahwa pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan.

Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 73 pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang dipilih dengan metode *proportional sampling*. Dianalisis menggunakan *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (54,8%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan hasil uji *Chi Square* menunjukkan nilai p value antara *tangible* (0,003), *reliability* (0,000), *responsiveness* (0,000), *assurance* (0,000), *empathy* (0,000), dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi mutu dengan kepuasan pasien.

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan diharapkan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dapat melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana fisik. Bagi tenaga medis dan non-medis untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Dari komponen pada kelima dimensi mutu terdapat beberapa hal yang masih belum berjalan maksimal diantaranya adalah fasilitas yang belum maksimal seperti WC, estimasi waktu tunggu yang belum konsisten, komunikasi mengenai informasi kesehatan antara petugas kesehatan dan pasien yang belum baik, dan kurangnya waktu untuk berkonsultasi dengan dokter

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, peserta JKN, rumah sakit
Kepustakaan : 65 (2004-2018)

**HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY
PUBLIC HEALTH FACULTY
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, Oktober 2018**

NANDA ARNINDIAH

***Satisfaction Analysis of Inpatient Patients National Health Insurance
Participants at Siti Khadijah Islamic Hospital Palembang***

xvii+ 76 pages, 17 tables, 5 images, 8 attachments

ABSTRACT

The indicator of the success of the National Health Insurance is the satisfaction of the community assessed from hospital services, but in recent years participants' satisfaction has tended to be low. The Preliminary Study at the Siti Khadijah Islamic Hospital in Palembang stated that patients participating in the National Health Insurance felt dissatisfied with the services provided. Therefore this study aims to determine the level of satisfaction of inpatients of participants of the National Health Insurance based on 5 dimensions of quality of health services.

This type of research is quantitative analytical with cross sectional design. The study sample consisted of 73 patients participating in the National Health Insurance selected by proportional sampling method. Analyzed using Chi Square.

The results showed that on average patients participating in the National Health Insurance (54.8%) felt satisfied with the services provided. While the Chi Square test results show the p value between tangible (0.003), reliability (0,000), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000), where there is a significant relationship between the five quality dimensions and patient satisfaction. Of the components in the five dimensions of quality there are some things that are still not running optimally, among others are facilities that have not been maximized such as toilets, inconsistent waiting time estimates, communication about health information between health workers and patients who are not good, and lack of time to consult a doctor.

To maintain the quality of service, it is expected that the Siti Khadijah Islamic Hospital in Palembang can improve, improve and develop physical facilities. For medical and non-medical personnel to further improve the quality of service both in terms of reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords : Service quality, satisfaction, JKN participants, hospitals

Libraries : 65 (2004-2018)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Arnindiah
NIM : 10011281419362
Fakultas : Fakultas Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi.

Mengetahui,
an Dekan
Koordinator Program Studi IKM,



Elvi Sunarsih, S.K.M., M Kes
NIP. 197806282009122004

Indralaya, 2018
Yang Membuat pernyataan,



Nanda Arnindiah
10011281419362

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang” telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 2 Oktober 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Oktober 2018

Panitia Ujian Skripsi

Ketua :

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

Anggota :

2. Widya Lionita, S.K.M., M.PH
NIP. 1671045904900002
3. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001
4. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH
NIP. 198810102015042001

()

()

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang” telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggal 2 Oktober 2018.

Indralaya, Oktober 2018

Pembimbing :

Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001

()

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nanda Arnindiah
NIM : 10011281419262
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 21 Juni 1995
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Kol. H. Burlian Km.7,5 Lrg. Langgar RT.013
RW.004 No.927, Kel.Karya Baru,
Kec.Alang-alang Lebar, 30512, Palembang
No. Telepon : 08987114470
Email : nandaarnindiah@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. SD (2002–2008) : SD Negeri 149 Palembang
2. SMP (2008–2011) : SMP Negeri 55 Palembang
3. SMA (2014–2018) : MA Negeri 2 Palembang
4. S1 (2014–2018) : Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirrabbi'l'amin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan terbatasnya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Keluarga tercinta terutama untuk kedua orang tua penulis Bapak Muchtar Arya Nanda dan Ibu Nia Harmiati, terima kasih untuk doa, motivasi dan nasihat yang mendorong penulis lebih semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes selaku Kepala Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Widya Lionita, S.K.M., M.P.H selaku penguji satu yang telah memberikan banyak arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku penguji dua yang telah memberikan banyak arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen serta staf pegawai Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah membantu dan melancarkan jalan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Direktur Utama dan Staf Kepegawaian RSI Siti Khadijah Palembang yang telah memberikan izin dan memperlancar penulis dalam melakukan penelitian.
9. Teman seangkatan FKM 2014 terima kasih atas dukungan saran, dan semangatnya dalam kebersamaan selama 4 tahun ini.
10. Sahabat tercinta Nurlaeli Septiani, S.Pd., Dina Anggraini, S.E., Putri Sakinah, S.Tr.Keb., Norlaini Rohus, S.K.M., *Anonim Absurd*, S.K.M, MAM2squad dan segenap teman yang selalu memberikan do'a serta semangat untuk penulis pada tahap penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan pembelajaran agar lebih baik di masa mendatang. Semoga Allah SWT selalu meridhoi setiap langkah kita. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Indralaya, Oktober 2018

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Arnindiah
NIM : 10011281419262
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional
di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Di Indralaya

Pada Tanggal : Oktober 2018

Yang menyatakan,



(Nanda Arnindiah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK INDONESIA.....	ii
ABSTRAK INGGRIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	7
1.4.2 Manfaat Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan.....	7
1.4.3 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Lingkup Waktu	7
1.5.3 Lingkup Materi	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Rumah Sakit.....	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	8
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	8
2.1.3 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	9
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional	11
2.2.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional.....	11
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Jaminan Kesehatan.....	11
2.2.3 Prinsip Dasar Jaminan Kesehatan	12
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
2.3.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan	13
2.3.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.4 Kepuasan Pasien	15
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien	15
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan	18
2.5 Kerangka Teori.....	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20
BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	26
3.1 Kerangka Konsep.....	26
3.2 Definisi Operasional	27
3.3 Hipotesis	30
BAB IV METODE PENELITIAN	32
4.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	32
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	32
4.2.1 Populasi Penelitian	32
4.2.2 Sampel Penelitian	32
4.2.3 Besar Sampel.....	33
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	34

4.3	Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	34
4.3.1	Jenis Data	34
4.3.2	Cara Pengumpulan Data	34
4.3.3	Alat Pengumpulan Data.....	35
4.4	Pengolahan Data	35
4.5	Validitas dan Reliabilitas Data	35
4.5.1	Uji Validitas	35
4.5.2	Uji Reliabilitas	37
4.6	Analisis Dan Penyajian Data	38
4.6.1	Analisis Data.....	38
4.6.2	Penyajian Data	38
BAB V HASIL PENELITIAN		39
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
5.2	Analisis Univariat	47
5.3	Analisis Bivariat	56
BAB VI PEMBAHASAN.....		62
6.1	Keterbatasan Penelitian.....	62
6.2	Pembahasan	62
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		70
7.1	Kesimpulan	71
7.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peserta Program JKN	2
Gambar 1.2 Fasilitas Kesehatan JKN.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	26
Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSI Siti Khadijah Palembang	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Besar Sampel Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 5.1 Direksi RSI Siti Khadijah Palembang.....	39
Tabel 5.2 Perkembangan RSI Siti Khadijah Palembang.....	40
Tabel 5.3 Fasilitas Kesehatan TT RSI Siti Khadijah Palembang.....	42
Tabel 5.4 Poliklinik Spesialis dan Sub Spesialis	44
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Peserta JKN	47
Tabel 5.6 Distribusi Pasien RI Peserta JKN berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	51
Tabel 5.7 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN	54
Tabel 6.1 Atribut Penilaian Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	60
Tabel 6.2 Atribut Penilaian Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	61
Tabel 6.3 Atribut Penilaian Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	63
Tabel 6.4 Atribut Penilaian Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	64
Tabel 6.5 Atribut Penilaian Kepuasan Berdasarkan Dimensi Perhatian.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Sertifikat Persetujuan Etik
- Lampiran 2 Surat Izin Validitas
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari RSI Siti Khadijah Palembang
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Output SPSS
- Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan

DAFTAR ISTILAH

APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKTRL	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Rujukan Lanjutan
IRI	: Instalasi Rawat Inap
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PBI	: Peserta Bantuan Iuran
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
PPU	: Pekerja Penerima Upah
PRB	: Program Rujukan Balik
RI	: Republik Indonesia
RJTL	: Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
RSI	: Rumah Sakit Islam
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
TT	: Tempat Tidur
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

BAB I

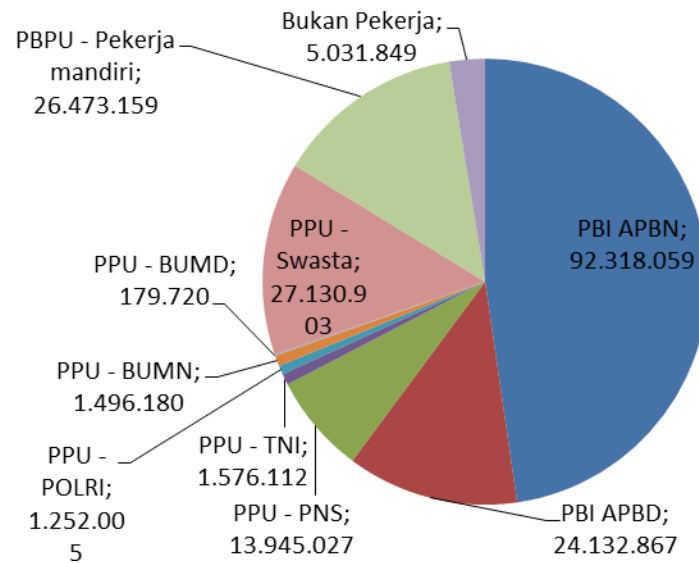
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

WHO telah menyatakan bahwa *Universal Health Coverage* (UHC) merupakan isu terpenting bagi negara maju dan negara berkembang dalam bidang kesehatan. Pemerintah pusat berkomitmen untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2019 sebagaimana diproyeksikan dalam *Road Map Jaminan Kesehatan Nasional* (JKN), atau Program Asuransi Kesehatan Nasional, 2012–2019 (Ikegami, 2014).

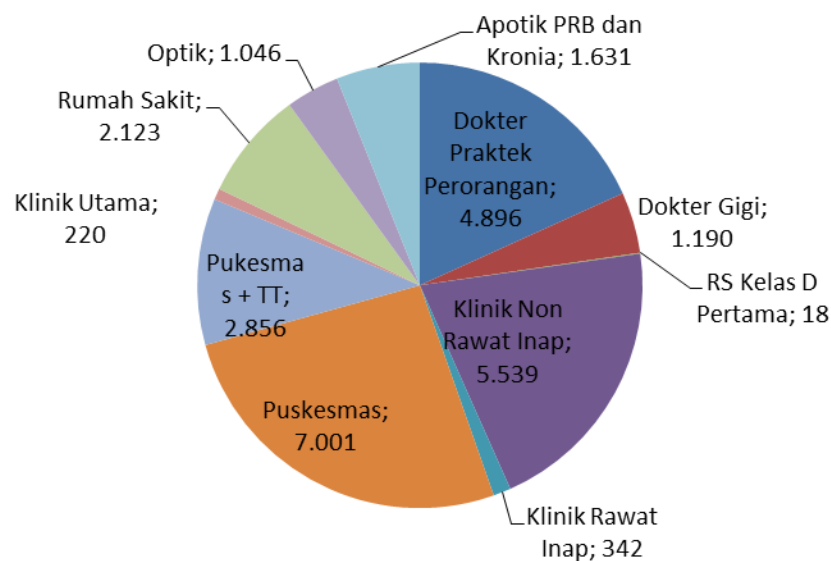
Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan hak yang sama untuk semua peserta baik dalam akses sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sehingga menjamin kesejahteraan warga Negara Indonesia agar mereka dapat berproduktivitas dengan baik dan tidak berpikir dirinya miskin ketika jatuh sakit (GTZ, AUSAID, 2012). Sejalan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah dimulai sejak 1 Januari 2014 yang membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan badan resmi dalam penyelenggara pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan. BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam bidang kesehatan terutama dalam kendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2014).

Berdasarkan data peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per-Maret 2018, bahwa sebanyak 193.535.881 jiwa penduduk Indonesia telah ikut serta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi PBI APBN, PBI APBD, PPU-PNS, PPU-TNI, PPU-POLRI, PPU-BUMN, PPU-BUMD, PPU-Swasta, PBPU-Pekerja Mandiri, dan Bukan Pekerja (BPJS, 2018).



Gambar 1.1 Peserta Program JKN

Sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan yang terdaftar menjadi anggota dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 26.862 fasilitas kesehatan dari seluruh wilayah Indonesia. Fasilitas kesehatan yang termasuk dalam anggota program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi Dokter Praktek Perorangan, Dokter Gigi, RS Kelas D Pertama, Klinik Non Rawat Inap, Puskesmas, Puskesmas+TT, Klinik Utama, Rumah Sakit, Optik, dan Apotik PRB dan Kronis (BPJS, 2018).



Gambar 1.2 Fasilitas Kesehatan JKN

Di Kota Palembang sendiri kepesertaan BPJS Kesehatan yang tercatat sebanyak 2,47 juta jiwa atau 60% dari penduduk di Kota Palembang, sedangkan target yang harus dicapai sebanyak 2,87 juta jiwa atau 70% dari penduduk di Kota Palembang. Hal ini terlihat bahwa upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan seoptimal mungkin untuk melaksanakan peran pentingnya bagi kesejahteraan penduduk. Selain kepesertaan tercatat juga fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 385 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) meliputi 152 Puskesmas, 97 Dokter Perorangan, 15 Dokter Gigi Praktik Perorangan, dan 104 Klinik Utama. Sedangkan untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTRL) terdiri atas 34 Rumah Sakit, 10 Apotek, dan 12 Optik (Dinda, 2017).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan perorangan dan sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat merupakan bentuk instansi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif* (UU RI No 44, 2009). Rumah sakit dikatakan berhasil ketika mampu memberikan pelayanan terbaiknya untuk pasien dalam hal ini tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan yang diberikan oleh setiap sumber daya manusia di dalamnya. Hakikatnya rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit, karena pasien beranggapan bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis yang terbaik. Untuk memenuhi kebutuhan pasien maka fokus terpenting adalah dengan memberikan pelayanan dimana pelayan ini akan tercapai jika seluruh sumber daya manusia rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya menguasai pekerjaan, bersikap ramah dan bersahabat, responsif dengan pasien, mampu menanggapi keluhan pasien dengan berkomunikasi dengan baik. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang prima untuk setiap pasien dimana pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menyediakan kepuasan pelanggan (pasien) dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik (Sinambela, 2006).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2016) mengatakan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan termasuk didalamnya ialah *tangible, reability, responsiveness, Assurance, dan empathy*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Vianti (2016) tentang “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran” mengatakan bahwa pelayanan yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit tersebut belum berjalan dengan maksimal dimana variable yang sangat berpengaruh adalah *tangible, empathy, dan reability* dilihat dari fasilitas yang belum maksimal, komunikasi petugas yang masih belum baik terhadap pasien, dan tidak terdapat perhatian khusus dari petugas kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Soendari (2017) tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)” menyatakan bahwa angka kepuasan pasien sebesar 91,3% yang meliputi tingkat kesesuaian dimensi *reliability* 88,8%, *responsiveness* 92,2%, *assurance* 92,7%, *empathy* 93%, dan *tangible* 90,1%.

Dari beberapa penelitian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan menentukan tingkat kepuasan pasien, tetapi seringkali terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pasien umum. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) tentang “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum Di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri” menyatakan bahwa adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS dimana tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan pasien BPJS hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyaningsih dan Dewanto (2016) bahwa kepuasan pasien *non*-BPJS lebih baik dibanding pasien BPJS. Sedangkan Stacia (2016) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bukan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tingkat kepuasan yang sama meskipun pasien bukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tingkat kepuasannya lebih baik. Dari penelitian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang diambil dalam penelitian Samsam Usama tentang “Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Khadijah

Palembang Menggunakan Metode Servqual” menyimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan unit rawat jalan RSI Siti Khadijah pada kelima dimensi yaitu *Servqual* dikatakan rendah karena belum memenuhi ekspektasi pasien (Usama, 2008). Untuk indikator kepuasan pasien rawat inap diperoleh data akhir Agustus 2017 bahwa tercatat 78% tingkat kepuasan pasien di RSI Siti Khadijah menunjukkan belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu $\geq 90\%$ (RSI Siti Khadijah, 2017).

Dengan indeks kepuasan tersebut diatas dikhawatirkan adanya penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSI Siti Khadijah Palembang kepada pasien, sedangkan salah satu tujuan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ialah memberikan hak yang sama untuk semua peserta seperti pelayanan yang bermutu dalam bidang kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai maka pasien tidak puas dan artinya tujuan dari program Jaminan Kesehatan Nasional belum tercapai. Berdasarkan data BPJS Kesehatan per November 2017 RSI Siti Khadijah Palembang memfasilitasi pasien peserta BPJS Kesehatan yang tercatat sebanyak 50.894 kunjungan dan merupakan rumah sakit kelas B yang memiliki kunjungan pasien BPJS tertinggi. Kunjungan tersebut mencakup kunjungan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL) sebesar 43.718 dan Rawat Inap sebesar 7.176 yang dilihat dari catatan akhir pendataan November 2017 (BPJS Kesehatan, 2017).

1.2 Rumusan Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, dalam hal ini Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang tercatat memiliki kunjungan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tertinggi diantara rumah sakit kelas B lainnya yaitu sebanyak 50.894 kunjungan (BPJS Kesehatan, 2017). Hal tersebut perlu adanya perhatian karena dengan tingginya kunjungan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien mengingat tujuan dari program JKN adalah memberikan hak yang sama untuk semua peserta dan dikhawatirkan tidak tercapai jika pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai dengan tujuan tersebut. Begitu juga dengan indikator kepuasan pasien rawat inap yang diperoleh dari data akhir Agustus 2017 bahwa tercatat 78%

tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah menunjukkan belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu $\geq 90\%$ (RSI Siti Khadijah, 2017). Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran umum karakteristik pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
3. Mengetahui hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
4. Mengetahui hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
5. Mengetahui hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
6. Mengetahui hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

7. Mengetahui hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengalaman dan pembelajaran di bidang peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan (AKK) dan untuk mengetahui kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.4.2 Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang merupakan indikator dari kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pustaka yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan pembelajaran dan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di bagian rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.5.2 Lingkup Waktu

Waktu dalam penelitian hingga pengumpulan data dilapangan yaitu pada bulan Juli 2018.

1.5.3 Lingkup Materi

Lingkup materi dalam penelitian ini mengenai kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta penerapan Teori Parasuraman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. Jurnal MKMI. Volume 12.
- Anjariyani, WD. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Destifiana, Nina. 2015. *Hubungan Kejenuhan Kerja dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan di IGD dan ICU RSUD dr. R. Goetheng Taroenadibrata Purbalingga*. Skripsi. Purwokerto : Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Fitri, Adelina., Najmah. & Asmaripa Ainy. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Volume 7 No. 1.
- Hardi, John. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas, 2010.
- Hastuti, S.K.W. et al. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Volume 11. No 2.
- Hatibie, Towar. W. J., A.J.M. Rattu. & Taufiq, Pasiak. 2015. *Aanalisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Jurnal JIKMU. Volume 5. No. 2.

- Hazfiarini, Alya. & Ernawaty. 2016. *Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 4 No. 2.
- Ikegami, Nauki. 2014. *Universal Health Coverage for Inclusive and Sustainable Development*. World Bank Group : Japan.
- Juwita, G.S., Lenie M. & Fauzie R. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia. Volume 4. No 2.
- Lestari, Suci. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Skripsi. Palembang : Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fattah Palembang.
- Mukti, Ali Ghufron. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta : PT. Karya Husada Mukti.
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Murtiana, Eka. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari*. Skripsi. Kendari : Universitas Haluoleo.
- Najmah. 2011. *Managemen dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Notoatmodjo. 2007. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nova, Rahadi F. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. <http://eprints.uns.ac.id/4677/1/138651008201007591.pdf> diakses pada 17 Oktober 2017.
- Nuriman, P.A. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus Pasien Rawat Inap RSUD Ahmad Yani Di Kota Metro*. Skripsi. Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Pangerapan, Djeinne Thresye., Ora Et Labora I. Palandeng. & A. Joy M. Rattu. 2018. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran Klinik (Jkk). Volume 2. No 1.

Parasuraman A., Zeithaml V.A., & Berry L.L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing* Vol. 49, No.4, pp.41-45. Dari : <http://www.jstor.org/stable/1251430> [21 April 2018].

_____. 1988. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *International Journal for Quality in Health Care* Vol. 64, No. 1. Dari : <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988> [21 April 2018].

Pebrianti, Tutik. & Sri P. 2017. *Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. Vol 8. No 2.

Peraturan BPJS. 2014. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*.

_____. 2015. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 1 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja*.

Putri, Ayut Dewantari., Dwei P., & Kadek Wiwin D.W. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayanan Denpasar*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/view/19312/12792> diakses pada 21 Maret 2018.

Rahmawati, Alfi F. & Stefanus Supriyanto. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 1 No. 2.

Respati, S.A. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.

Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang RI No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional*.

_____. 2009. *Undang-Undang RI No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.

_____. 2009. *Undang-Undang RI No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.

_____. 2011. Undang-Undang RI No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

_____. 2013. Peraturan Presiden RI No. 12 Tahun 2013 tentang Manfaat Jaminan Kesehatan.

_____. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

_____. 2015. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 99 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Nasional.

_____. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit.

_____. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 28 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.

_____. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

_____. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit.

_____. 2015. Peraturan Presiden RI No 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit.

Safitri, Dewi Safitri. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanudin.

Sari, Primatika Ambar. 2015. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri*. Skripsi. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Setyaningsih, Tresna. & Iwan Dewanto. 2016. *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di*

- Puskesmas Jetis II*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan, dan implementasi). Jakarta : Bumi Aksara.
- Soendari, Aer. & Bambang, BR. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA: Journal Of Public Health Research And Development* <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia> diakses 24 Maret 2018.
- Stacia, Ivana Afrilia. 2016. *Kepuasan Pasien Umum dan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta*, Jakarta.
- Susetyo, Adhi. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas di Kota Sabang Tahun 2008*. Skripsi. Depok : Universitas Indonesia.
- Swarjana, I Ketut. 2015. Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). Yogyakarta : ANDI.
- Thabrany, Hasbullah. 2015. Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Tjipto, Fandy & Anastasia D. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta : ANDI.
- Triwardani, Yuni. 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Skripsi. Jakarta Selatan : Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Tulumang, S.T., G. D. Kandou. & Ch. R. Tilaar. *Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado*. JIKMU. Volume 5. No 2.

- Tunggal, Amin Widjaja. 1993. *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar (Total Quality Management)*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA.
- Ulinuha, Fuzna Elsa. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*. <http://eprints.dinus.ac.id/id/eprint/6709> diakses pada 24 Maret 2018.
- Usama, Samsam. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan Menggunakan Metode Servqual*. Skripsi. Depok : Universitas Indonesia.
- Vianti, Novita Resha. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan penyelenggarajaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran*. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Wardani, Ayuntyah Eka. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah La Temmamala Kabupaten Soppeng*. Skripsi. Makassar : UIN Alauddin Makassar.
- Yandrizal., Rifa'i., & Selpa, P.U. 2015. *Analisis Kemampuan Dan Kemauan Membayar Iuran Terhadap Pencapaian UHC JKN Di Kota Bengkulu*. JKMA : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.
- Yulianti. 2013. *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha*. Tesis. Program Pascasarjana FKM-UI, 2010.