
Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu

Tirta Sari Putri Hutama, Diah Mutiarasari, Andi Nur Asrinawati*

Fakultas Kedokteran, Universitas Tadulako

**Email: tirtasariputrihutama@yahoo.com*

ABSTRAK

Latar Belakang : Industri jasa pelayanan dalam masyarakat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, contohnya rumah sakit. Rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, namun citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS pada instalasi rawat inap kelas III di rumah sakit pemerintah Wirabuana Palu dan rumah sakit swasta Budi Agung Palu.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian observasi dengan pendekatan analitik, dengan membedakan kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy* pada dua jenis Rumah Sakit yang berbeda. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga didapatkan 45 responden di rumah sakit pemerintah, dan 45 responden di rumah sakit swasta. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan data statistik dengan *Mann-whitney test*.

Hasil : Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dalam dimensi *Reliability* didapatkan hasil nilai $p = <0,05$ yaitu 0,034 sedangkan kualitas pelayanan dalam dimensi *Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* tidak terdapat perbedaan, dan hasil penelitian untuk kepuasan pasien tidak terdapat perbedaan pada kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah Wirabuana dan rumah sakit swasta Budi Agung Palu. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $p = 0,242$ atau $>0,05$.

Kesimpulan : Tidak terdapat perbedaan pada kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah Wirabuana dan rumah sakit swasta Budi Agung Palu

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: *The service industry in society is inseparable from competition among the perpetrators, for example hospital. Government hospitals and private hospitals are one part of the existing service industry, but the image of local hospitals in the public eye is poor compared to private hospital health services. The purpose of this research is to know the difference of satisfaction of BPJS patient in third class inpatient installation at Wirabuana Palu Government Hospital and Private Hospital of Budi Agung Palu.*

Method: *This research is an observational research with analytic approach, by differentiating patient satisfaction based on SERVQUAL dimension which includes tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy in two different hospital types. The sampling technique was done by using purposive sampling method, taking into account the inclusion and exclusion criteria so that 45 respondents in government hospital, and 45 respondents in private hospital. The instrument used in this study is a questionnaire using a Likert scale. The data obtained is then processed using statistical data with Mann-Whitney test.*

Result: *There is difference of service quality in the dimension of Reliability got result $p = 0,05$ value 0,034 whereas service quality in dimension Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangible no difference, and result of research for patient satisfaction there is no difference in patient satisfaction at Wirabuana Government hospital and private hospital Budi Agung Palu. This is evidenced by the value of significance $p = 0.242$ or > 0.05 .*

Conclusion: *There is no difference in patient satisfaction at Wirabuana Government hospital and private hospital Budi Agung Palu*

Keywords: *Quality of service, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan menyelenggarakan sistem pelayanan yang efisien, efektif, dan berkualitas dalam kerangka kendali mutu dan kendali biaya. Rumah sakit dalam meningkatkan mutu, keselamatan dan kepuasan pasien mengacu pada standar pelayanan yang berdasarkan pada pedoman akreditasi rumah sakit yang dikeluarkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)^[1,2].

Rumah sakit umum pemerintah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, namun citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Rumah sakit, sebagai fasilitas kesehatan lanjutan, perlu melakukan kontrol terhadap mutu pelayanan yang diberikan guna dapat tetap bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.^[1,3]

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/Menkes/Sk/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang kepuasan pelanggan rawat inap mempunyai standar yaitu sebesar $\geq 90\%$. Penelitian ini akan dilakukan di ruang rawat inap bangsal kelas III, karena berdasarkan penelitian yang dilakukan Puspa menunjukkan bahwa ruangan kelas III adalah ruangan dengan laporan ketidakpuasan yang paling banyak didapatkan^[4], begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Hardi menjelaskan bahwa hampir separuh responden menyatakan bahwa mutu pelayanan rawat inap kelas III kurang baik^[5].

Observasi awal yang dilakukan di kedua RS, bahwa survei kepuasan pasien di masing-

masing rumah sakit belum pernah dilakukan evaluasi. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Perbedaan kepuasan pasien BPJS pada instalasi rawat inap kelas III di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasi dengan pendekatan analitik, dengan membedakan kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy* pada dua jenis rumah sakit yang berbeda. Penelitian ini dilakukan di dua rumah sakit yaitu RS pemerintah Wirabuana Palu dan RS swasta Budi Agung Palu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari - Februari 2018. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga didapatkan 45 responden di rumah sakit pemerintah, dan 45 responden di rumah sakit swasta. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan data statistik dengan *Mann-whitney test*.

HASIL PENELITIAN

1. Distribusi Karakteristik Sampel Penelitian

Karakteristik sampel berdasarkan hasil yang diperoleh dari penilaian kuesioner perbedaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Wirabuana, maka data yang diperoleh dianalisa secara univariat dan bivariat sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden di RS Wirabuana

| Karakteristik | Kategori Kepuasan | | Total |
|----------------------|-------------------|------------|-----------|
| | Puas | Tidak Puas | |
| Jenis Kelamin | | | |
| Laki-Laki | 13 | 0 | 13 |
| Perempuan | 31 | 1 | 32 |
| Total | 44 | 1 | 45 |
| Usia | | | |
| <20 tahun | 8 | 0 | 8 |
| 20-35 tahun | 15 | 1 | 16 |
| 36-50 tahun | 14 | 0 | 14 |
| >50 tahun | 7 | 0 | 7 |
| Total | 44 | 1 | 45 |
| Pendidikan | | | |
| SMA | 38 | 1 | 39 |
| S1 | 5 | 0 | 5 |
| S2 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 44 | 1 | 45 |
| Pekerjaan | | | |
| IRT | 16 | 0 | 16 |
| Mahasiswa | 5 | 1 | 6 |
| Pegawai Swasta | 4 | 0 | 4 |
| Pelajar | 3 | 0 | 3 |
| Pengusaha | 5 | 0 | 5 |
| Petani | 4 | 0 | 4 |
| PNS | 3 | 0 | 3 |
| Wiraswasta | 3 | 0 | 3 |
| Wartawan | 1 | 0 | 1 |
| Total | 44 | 1 | 45 |

(Sumber : Data Primer, 2018)

Berdasarkan tabel 1. di atas dapat dilihat karakteristik pasien menurut jenis kelamin di RS Wirabuana terbanyak

adalah perempuan yang berjumlah 32 sampel (71,10%), sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki semua merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan. Karakteristik pasien menurut usia di RS Wirabuana terbanyak adalah usia rentang 20-35 tahun yang berjumlah 16 sampel (35,60%), dan pada usia tersebut yang memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling puas.

Karakteristik pasien menurut pendidikan di RS Wirabuana terbanyak adalah SMA yang berjumlah 39 sampel (86,7%), dan dapat dilihat semua pasien dengan pendidikan S1 dan S2 merasa puas, sedangkan pasien dengan

pendidikan terakhir SMA terdapat 1 pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Karakteristik pasien menurut pekerjaan di RS Wirabuana semua pasien dengan pekerjaan IRT, pegawai swasta, pelajar, pengusaha, petani, PNS, wiraswasta, wartawan merasa puas terhadap pelayanan RS Wirabuana, sedangkan untuk mahasiswa sebanyak 5 pasien yang puas, dan 1 pasien yang tidak puas.

Tabel 2. Karakteristik Responden di RS Budi Agung

| Karakteristik | Kategori Kepuasan | | Total |
|----------------------|-------------------|------------|-----------|
| | Puas | Tidak Puas | |
| Jenis Kelamin | | | |
| Laki-Laki | 20 | 0 | 20 |
| Perempuan | 24 | 1 | 25 |
| Total | 44 | 1 | 45 |
| Usia | | | |
| 20-35 tahun | 20 | 1 | 21 |
| 36-50 tahun | 15 | 0 | 15 |
| >50 tahun | 5 | 0 | 5 |
| Total | 44 | 1 | 45 |
| Pendidikan | | | |
| SMA | 30 | 1 | 31 |
| S1 | 14 | 0 | 14 |
| Total | 44 | 1 | 45 |
| Pekerjaan | | | |
| IRT | 11 | 0 | 11 |
| Mahasiswa | 1 | 0 | 1 |
| Pegawai Swasta | 8 | 0 | 8 |
| Pelajar | 5 | 0 | 5 |
| Pengusaha | 9 | 0 | 9 |
| Petani | 1 | 0 | 1 |
| PNS | 8 | 0 | 8 |
| Wiraswasta | 1 | 0 | 1 |
| Pensiunan | 1 | 0 | 1 |
| Total | 45 | 0 | 45 |

(Sumber : Data Primer, 2018)

Berdasarkan tabel 2. di atas dapat dilihat karakteristik pasien menurut jenis kelamin di RS Budi Agung terbanyak adalah perempuan yang berjumlah 25 sampel (55,60%), dan yang memiliki tingkat kepuasan terbanyak adalah pasien dengan jenis kelamin laki-laki di RS Budi Agung dengan total kepuasan 100%. Karakteristik pasien menurut usia di RS Budi Agung terbanyak adalah usia rentang 20-35 tahun yang berjumlah 20 sampel (44,4%), dan dapat dilihat semua pasien puas terhadap pelayanan adalah usia <20, 36-50, dan >50 tahun.

Karakteristik pasien menurut pendidikan di RS Budi Agung terbanyak adalah SMA yang berjumlah 31 sampel (68,90%), dan dapat dilihat semua pasien dengan pendidikan S1 merasa puas, sedangkan pasien dengan pendidikan terakhir SMA, terdapat 1 pasien yang tidak puas. Karakteristik pasien menurut pekerjaan di RS Budi Agung terbanyak adalah IRT berjumlah 11 sampel (35,60%), dan dapat dilihat semua pasien dengan berdasarkan pekerjaan semua puas terhadap pelayanan RS Budi Agung.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di RS Pemerintah Wirabuana Palu dan RS Swasta Budi Agung Palu

| Parameter | RS Wirabuana | RS Budi Agung |
|---------------------|--------------|---------------|
| Reliability | | |
| Puas | 43 (95,6%) | 43 (95,6%) |
| Tidak Puas | 2 (4,4%) | 2 (4,4%) |
| Responsivnes | | |
| Puas | 44 (97,8%) | 43 (95,6%) |
| Tidak Puas | 1 (2,2%) | 2 (4,4%) |
| Assurance | | |
| Puas | 44 (97,8%) | 44 (97,8%) |
| Tidak Puas | 1 (2,2%) | 1 (2,2%) |
| Emphaty | | |
| Puas | 44 (97,8%) | 44 (97,8%) |
| Tidak Puas | 1 (2,2%) | 1 (2,2%) |
| Tangible | | |
| Puas | 43 (95,6%) | 43 (95,6%) |
| Tidak puas | 2 (4,4%) | 2 (4,4%) |

(Sumber : Data Primer, 2018)

Jumlah *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* antar RS Wirabuana dan RS Budi Agung sama, sedangkan *Responsivnes* dikedua RS tampak perbedaan, dimana *Responsivness* pada pasien di RS Wirabuana sebanyak 44 sampel (97,8%) puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan *Responsivnes* pada pasien di RS Budi Agung sebanyak 43 sampel

(95,6%) puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Analisa Data Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di RS Pemerintah Wirabuana Palu Dengan RS Swasta Budi Agung Palu

| Parameter | Nilai p | | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|------------------|----------------|-----------------|----------|
| | <i>Reliability</i> | <i>Responshivnes</i> | <i>Assurance</i> | <i>Emphaty</i> | <i>Tangible</i> | Kepuasan |
| Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan | 0,034 | 0,193 | 0,986 | 0,071 | 0,714 | 0,242 |

Berdasarkan tabel 4. di atas, terdapat perbedaan kualitas pelayanan dalam dimensi *Reliability* didapatkan hasil nilai $p = <0,05$, sedangkan kualitas pelayanan dalam dimensi *Responshivness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* tidak terdapat perbedaan. Hasil untuk kepuasan pasien tidak terdapat perbedaan dengan nilai $p = >0,05$

PEMBAHASAN

Uji yang digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan pada RS pemerintah dan RS swasta adalah uji Non Parametrik *Mann Whitney*. Penelitian ini dilakukan di RS Pemerintah Wirabuana Palu dan RS Swasta Budi Agung Palu, dimana rumah sakit tersebut telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan pada kepuasan pasien pada RS Pemerintah Wirabuana dan RS Swasta Budi Agung Palu. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $P = 0,242$ atau $>0,05$. Hasil data primer pada pasien dalam bentuk kuesioner banyak pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS Wirabuana maupun RS Budi Agung. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa pasien puas terhadap pelayanan rumah sakit baik di rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Karim menunjukkan

bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi $>0,05$ ^[6]. Hal ini dikarenakan rumah sakit pemerintah maupun swasta memiliki standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan hal ini sesuai dengan PERMENKES No.12 tahun 2012, sehingga tidak ada perbedaan antara rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Rumah Sakit di Indonesia diwajibkan mengikuti penilaian akreditasi sebagai salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sekali. Hal ini sesuai tercantum di dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasal 40 ayat 1. Akreditasi wajib bagi semua rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit privat/swasta. Rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya demi mencapai kepuasan pasien, apalagi dalam perkembangan teknologi yang pesat serta persaingan yang semakin ketat pada era ini^[7].

Penilaian *Reliability* pada pasien di RS Wirabuana dan RS Budi Agung sebanyak 43 pasien (95,6%) puas, dan sebanyak 2 pasien (4,4%) yang tidak puas, hal ini menunjukkan dimensi *Reliability* dari kedua rumah sakit sudah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasyrah memperlihatkan bahwa ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

atau signifikansi t lebih kecil dari 5% (0,040) [8].

Penilaian *Responsivness* pada pasien di RS Wirabuana sebanyak 44 pasien (97,8%) puas dengan pelayanan yang diberikan, dan sebanyak 1 pasien (2,2%) yang tidak puas dengan pelayanan diberikan. *Responsivnes* pada pasien di RS Budi Agung sebanyak 43 pasien (95,6%) puas dengan pelayanan yang diberikan, dan sebanyak 2 pasien (4,4%) yang tidak puas dengan pelayanan diberikan, dengan demikian dalam dimensi *Responsivnes* dari kedua rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mumu *et al* yaitu semakin baik daya tanggap maka semakin tinggi pula kepuasan pasien secara signifikan dengan nilai ($p < 0.05$)^[9].

Karakteristik penilaian *Assurance* pada pasien di RS Wirabuana dan RS Budi Agung sebanyak 44 sampel (97,8%) puas dengan pelayanan yang diberikan, dan sebanyak 1 sampel (2,2%) yang tidak puas dengan pelayanan diberikan, dengan demikian hampir semua pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua RS. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Immas *et al* ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang, hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,941 yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat, yaitu semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan^[10].

Karakteristik penilaian *Emphaty* pada pasien di RS Wirabuana dan RS Budi Agung sebanyak 44 sampel (97,8%) puas dengan pelayanan yang diberikan, dan sebanyak 1 sampel (2,2%) yang tidak puas dengan pelayanan. Hal ini menunjukkan RS telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, dengan hasil bahwa pasien puas

terhadap dimensi *Emphaty* atau perhatian. Penelitian oleh Berlianty *et al* menyatakan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu dengan nilai signifikansi *emphaty p* (0,03) $< \alpha$ (0,05). Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal^[11].

Karakteristik penilaian *Tangible* pada pasien di RS Wirabuana dan RS Budi Agung sebanyak 43 pasien (95,6%) puas dengan pelayanan yang diberikan, dan sebanyak 2 pasien (4,4%) yang tidak puas dengan pelayanan diberikan. Hal ini menunjukkan pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan kedua RS dalam hal ini dalam dimensi *Tangible*. Rumah sakit mampu memberikan bukti fisik dalam sarana dan prasarana perusahaan. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Pangerapan *et al*, dalam penelitiannya menunjukkan bukti fisik yang semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin puas pula, hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien^[12].

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan pada kepuasan pasien pada RS pemerintah Wirabuana dan RS swasta Budi Agung Palu. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $P = 0,242$ atau $> 0,05$.

SARAN

1. Bagi rumah sakit pemerintah maupun swasta diharapkan agar mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, serta meningkatkan pelayanan yang diberikan terutama dalam

komunikasi dokter dan perawat terhadap pasien, ketepatan janji maupun waktu kepada pasien yang akan diperiksa. Rumah sakit sebaiknya melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin yang dilakukan oleh rumah sakit itu sendiri sehingga lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Institusi Fakultas Kedokteran Universitas Tadulako agar dapat memberikan edukasi kepada mahasiswa agar kelak sudah menjadi dokter memperhatikan profesionalisme serta etika kedokteran yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya untuk dapat melanjutkan dengan jenis penelitian kualitatif, melalui metode pengambilan data dengan *indepth interview*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Supartiningsih, S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *JMMR* Vol 6, No 1, 9-15; 2017. Available from URL: <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342>
2. Mutiarasari D, Pinzon RT, Gunadi. Evaluasi Proses Pengembangan dan Penerapan *Clinical Pathway* Kasus Stroke Iskemik Akut di RS Anutapura Kota Palu. *Berkala Ilmiah Kedokteran Duta Wacana*. 2017; Vol.2 No.2:335-347. Available from URL: <https://bikdw.ukdw.ac.id/index.php/bikdw/article/view/59/43>
3. Hazfirini, A & Ernawati. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *JAKI* Vol 4, No 2; 2016. Available from URL: <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/3173/2317>
4. Puspa, A.S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta Bpjs Kelas 3 Di RSU Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS Yang Rawat Inap) Tahun 2016. 2016; [cited 2018 Jan 11]. Available from URL: http://lib.fkik.untad.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2334
5. Hardi, J. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Pasaman Barat Tahun 2010. Universitas Andalas. 2015; [cited 2018 Jan 11]. Available from URL: <http://repository.unand.ac.id/17291/>
6. Karim, F.M. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY. 2014; [cited 2018 Jan 04]. Available from URL: <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t34256.pdf>
7. Departemen Kesehatan R.I. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta. 2007.
8. Nasyrah., Darwis., Hasmin. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, Vol 2, No 1; 2017.
9. Mumu, L.J. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JIKMU*, Vol 5, No.4; 2015. Available from URL: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
10. Immas, H.A.P., Saryadi., Dewi, R.S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam

- Kota Magelang. *JIAB*, Vol 2, No 3;2013. Available from URL: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992/2856>
11. Berlianty, T., Alwy., dan Nurhayani. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota
12. Makassar Tahun 2013. Universitas Hasanuddin. 2013. Available from URL: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5688>
13. Pangerapan, D.T., Labora, O.E., Palandeng., Rattu, J.M. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK*, Vol 2, No 1; 2018. Available from URL: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836/18386>