

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek

Hanna Mutiara¹, Diana Mayasari², Eliza Techa Fattima², Chyntia Saputri³

¹Bagian Parasitologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

²Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas dan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

³Mahasiswa, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan jumlah sampel 60 orang menggunakan *consecutive sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian ada hubungan *tangible* (0,013), *reliability* (0,027), *responsiveness* (0,002), *assurance* (0,000) dan *empathy* (0,003) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kesimpulan, terdapat hubungan yang bermakna antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan

Relationship Of Service Quality With BPJS Patients Satisfaction In Internal Medicine Room Of Dr. H Abdul Moeloek

Abstract

The quality of hospital services is very important, because it affects the satisfaction of patients. The good quality of health services can lead to a sense of satisfaction in each patient. Low patients satisfaction will impact the declining number of patient visits that will affect the profitability of health facilities. Objectives to determine the relationship of health service quality with patient satisfaction of BPJS at inpatient wards of internal medicine room in Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. The research method is quantitative with *cross sectional* approach and *consecutive sampling*. The population in this study were BPJS patients who were admitted to the inpatient ward of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province with a sample size of 60 people. Data analysis using *chi square* test. There are tangible relationship (0,013), reliability (0,027), responsiveness (0,002), assurance (0,000) and empathy (0,003) to patient satisfaction at Inpatient Internal Medicine Room RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. Conclusion, there is tangible relationship, reliability, responsiveness, assurance and empathy to patient satisfaction in Inpatient Room Internal Medicine Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province.

Keywords: BPJS, Patient Satisfaction, Quality of Service,

Korespondensi: Hanna Mutiara, Alamat Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro, Bandar Lampung, HP 08164869769, e-mail hanna_dr@yahoo.com.

Pendahuluan

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bermutu. Mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan, termasuk salah satunya kepuasan

pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.¹

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.² Rumah sakit pada era globalisasi ini berkembang menjadi sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien terhadap mutu

pelayanan rumah sakit yang paling sering dikaitkan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit.³

Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *Service Quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan.³

Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan.⁴

Sejak tahun 2014 pemerintah melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) sebagai penyelenggara program kesehatan. Program pemerintah ini bertujuan meningkatkan pelayanan rumah sakit secara maksimal sehingga semestinya kepuasan pasien peserta BPJS dapat terpenuhi dengan baik.⁵

Keberadaan BPJS Kesehatan diharapkan mampu mencapai target *universal coverage* pada tahun 2019. Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, sehingga kepuasan peserta BPJS terhadap mutu pelayanan rumah sakit sangat perlu dipantau.⁶

Banyak keluhan di masyarakat mengenai pelayanan rumah sakit bagi pasien yang menggunakan BPJS. Berdasarkan hasil laporan rekapitulasi tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh manajemen RSUD dr. H. Abdul Moeloek pada tahun 2016 diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit sebesar 62,53% namun survey ini tidak meliputi keseluruhan dari 5 aspek dimensi mutu pelayanan yang dianggap pasien belum

memuaskan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan (2008), standar pelayanan rawat inap untuk kepuasan pelanggan adalah >90% sehingga RSUD dr. H. Abdul Moeloek belum mencapai target terhadap mutu pelayanan berdasarkan 5 dimensi tersebut, maka diharapkan dengan penelitian ini dapat diketahui faktor yang mempengaruhi aspek yang menjadi kelemahan dalam mencapai target yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, terhadap kualitas pelayanan instalasi rawat inap kelas II didapatkan 44,5% dari 65 responden menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik dan 47,3% dari 69 responden menyatakan pasien tidak puas terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.⁷ Berdasarkan penelitian di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang didapatkan 82,7% menyatakan tingkat kehandalan petugas tidak baik, 80,2% menyatakan jaminan petugas tidak baik, 79% menyatakan empati petugas tidak baik, dan 85,2% menyatakan bukti fisik tidak baik.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien Jamkesmas.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif berupa observasi analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* karena data penelitian dikumpulkan secara bersamaan pada waktu yang sama.⁹

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung bulan Desember 2017 sampai Januari 2018.

Populasi adalah keseluruhan objek atau individu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam dengan jumlah sampel yang didapatkan sebesar 60 sampel yaitu 30 sampel pria dan 30 sampel wanita. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Di mana kuisioner tersebut diisi oleh responden dan kuisioner yang dibuat menggunakan skala *Likert*.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan presentase dari karakteristik responden, kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat merupakan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kedua variabel menggunakan uji statistik *Chi-Square* dan uji alternatif menggunakan Uji Fisher.

Hasil

Tabel 1. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam di RSUD dr. H Abdul Moeloek.

Variabel	Kepuasan				Total		OR (CI 95%)
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tangible							4,643
Baik	26	78,8	7	21,2	33	100	(1,503-14,346)
Kurang baik	12	44,4	15	55,6	27	100	
Reliability							4,089
Baik	23	79,3	6	20,7	29	100	(1,305-12,807)
Kurang baik	15	48,4	16	51,6	31	100	
Responsiveness							7,367
Baik	26	83,9	5	16,1	31	100	(2,199-24,684)
Kurang baik	12	41,4	17	58,6	29	100	
Assurance							8,133
Baik	32	86,5	5	13,5	37	100	(4,822-16,193)
Kurang baik	6	26,1	17	73,9	23	100	
Empathy							6,545
Baik	27	81,8	6	18,2	33	100	(2,029-21,116)
Kurang baik	11	40,7	16	59,3	27	100	

Berdasarkan tabel diketahui dapat disimpulkan bahwa dari semua variabel independent yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki hubungan dengan variabel dependent yaitu kepuasan peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung karena hasil uji *chi-square* menunjukkan seluruh nilai *p-value* berada dibawah 0,05. Dari 60 responden ada sejumlah 38 responden (63,3%) yang merasa puas dan 22 responden (36,7%) merasa tidak puas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden didapatkan 26 responden yang menyatakan *tangible* baik dan

puas terhadap pelayanan rawat inap (78,8%) sedangkan responden yang menyatakan *tangible* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 15 orang (55,6%).

Hasil uji statistik diperoleh *p-value*= 0,013 yang berarti bahwa ada hubungan yang bermakna antara *tangible* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kemudian diperoleh OR= 4,643 yang berarti bahwa responden yang menyatakan *tangible* baik mempunyai peluang sebanyak 4,643 kali akan merasa puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan *tangible* kurang baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Kota Makassar yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *Tangible*= 0,000 (*p*<0,05) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik dan puas terhadap aspek *Tangible* yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUDAM karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kebersihan dan kerapian penampilan para petugas, kenyamanan ruang rawat inap serta fasilitas yang ada di ruang rawat inap sudah memadai, namun masih ada beberapa responden mengeluhkan kebersihan toilet rawat inap masih kurang baik.

Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien karena dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden didapatkan 23 responden yang menyatakan *reliability* baik dan puas terhadap pelayanan rawat inap (79,3%) sedangkan responden yang menyatakan *reliability* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 16 orang (51,6%).

Hasil uji statistik diperoleh *p-value*= 0,027 yang berarti bahwa ada hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kemudian diperoleh OR= 4,089 yang berarti bahwa responden yang menyatakan *reliability* baik mempunyai

peluang sebanyak 4,089 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan *reliability* kurang baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Kota Makassar yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *reliability* = 0,001 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik dan puas terhadap aspek *Reliability* yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUDAM karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam, namun ada beberapa aspek yang dikeluhkan yaitu keberadaan dokter saat dibutuhkan masih belum sesuai keinginan karena pasien terkadang terlalu lama menunggu.

Komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. Dalam bidang kesehatan contohnya adalah janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosis terbukti.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden didapatkan 26 responden yang menyatakan *responsiveness* baik dan puas terhadap pelayanan rawat inap (83,9%) sedangkan responden yang menyatakan *responsiveness* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 17 orang (58,6%).

Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,002$ yang berarti bahwa ada hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kemudian diperoleh OR = 7,367 yang berarti bahwa responden yang menyatakan *responsiveness* baik mempunyai peluang sebanyak 7,367 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan *responsiveness* kurang baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Kota Makassar yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* = 0,001 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik dan puas terhadap aspek *Responsiveness* yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUDAM karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kecepatan dokter dalam memberikan tindakan medis dan menghadapi keluhan pasien serta tanggapnya dokter dalam memberikan informasi kepada pasien saat dibutuhkan.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.¹²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden didapatkan 32 responden yang menyatakan *assurance* baik dan puas terhadap pelayanan rawat inap (86,5%) sedangkan responden yang menyatakan *assurance* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 17 orang (73,9%).

Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ yang berarti bahwa ada hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kemudian diperoleh OR = 8,133 yang berarti bahwa responden yang menyatakan *assurance* baik mempunyai peluang sebanyak 8,133 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan *assurance* kurang baik.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Sri Siswati di RSUD Kota Makassar yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara *assurance* = 0,491 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.¹⁰

Perbedaan ini menurut pendapat peneliti bisa disebabkan karena perbedaan karakteristik sampel penelitian yang diteliti. Dimensi ini merupakan perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.¹³

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik dan puas terhadap aspek *assurance* yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUDAM karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti keramahan, kesopanan, keahlian dan keseriusan dokter serta paramedis RSAM terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden didapatkan 27 responden yang menyatakan *empathy* baik dan puas terhadap pelayanan rawat inap (81,8%) sedangkan responden yang menyatakan *assurance* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 16 orang (59,3%).

Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,003$ yang berarti bahwa ada hubungan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kemudian diperoleh $OR = 6,545$ yang berarti bahwa responden yang menyatakan *empathy* baik mempunyai peluang sebanyak 6,545 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan *empathy* kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Kota Makassar yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *empathy* = 0,001 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik dan puas terhadap aspek *empathy* yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUDAM karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti terciptanya hubungan baik antara dokter dan pasien serta para dokter yang selalu mengutamakan kepentingan pasien.

Suatu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dalam bidang kesehatan contohnya adalah mengenal pasien dengan baik dan menjadi pendengar yang baik dalam menangani keluhan pasien.¹⁴

Simpulan

Angka presentase peserta BPJS menyatakan puas akan pelayanan rawat inap di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yaitu sebanyak 38 orang (63,3%).

Ada hubungan *tangible* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai $p\text{-value} 0,013$.

Ada hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai $p\text{-value} 0,027$.

Ada hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai $p\text{-value} 0,002$.

Ada hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai $p\text{-value} 0,000$.

Ada hubungan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai $p\text{-value} 0,003$.

Daftar Pustaka

1. Kotler P. Manajemen pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga; 2008.
2. Kemenkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 rumah sakit. 28 Oktober 2009. Lembaran negara republik indonesia tahun 2009 nomor 153. Jakarta.
3. Muninjaya. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC; 2011
4. Azwar A. Menjaga mutu pelayanan kesehatan Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah. Jakarta: Pustaka sinar harapan; 2007.
5. Kemenkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.40 tahun 2004 sistem jaminan sosial nasional. 19 Oktober 2004. Lembaran negara republik indonesia tahun 2004 nomor 150. Jakarta.
6. Yustisia V. Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS. Edisi I. Jakarta: Visimedia; 2004.
7. Syaputra AD. Hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah sekayu

- [Skripsi]; 2015.
8. Sandi RA. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di ruang rawat inap RSUD dr. rasidun kota padang tahun 2011. [Skripsi]. Program studi ilmu kesehatan masyarakat fakultas kedokteran universitas andalas; 2011.
 9. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Edisi revisi. Jakarta: Rineka cipta; 2012.
 10. Siswati S. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota makassar. [Skripsi]. Program studi ilmu kesehatan masyarakat universitas hasanudin; 2015.
 11. John J. Patient Satisfaction the impact of past experience. *Journal of health care marketing*. 2002; (2):56-64.
 12. Irawan H. 10 Prinsip kepuasan pelanggan. Edisi 8. Jakarta: Elex media komputindo; 2007.
 13. Supranto. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
 14. Parasuraman A, Zeithaml V dan Berry LL. *Delivering quality service: Balancing customer perception and expectations*. The free press: New york; 2000.