

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN PERAWAT DAN
TINGKAT PENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM
(RSI) SITTI MARYAM KOTA MANADO**

Azlika M. Alamri¹⁾, Adisti A. Rumayar¹⁾, Febi K. Kolibu¹⁾

¹⁾Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

Public as health services users expect the optimal health care organized by the hospital about the performance of health workers in order to fulfill the needs of patients which is measured by patient satisfaction. The increasing of public education demand for quality health services, especially nurses service which can be seen from the service dimension (responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical evidence). Nurse service has many parts that interact with patients directly, so the quality of services performed by nurses is an indicator of good or poor quality of care in hospitals. This study aims to determine the correlation between nurses service quality and education level with BPJS patients in the inpatient unit RSI Sitti Maryam Manado. This study is an analytic survey with cross sectional study design. There are 89 samples in total based on inclusion criteria. The collection of data obtained through questionnaires. The statistical tests used to analyze the relationship between variables is *chi square test*, with $\alpha = 0.05$ and $C1 = 95\%$. The result of bivariate analysis show there is a correlation between the quality of nursing care with patient satisfaction because $p\text{ value} = 0,000 < \alpha (0,05)$. The bivariate test result also shows the value of OR 7.733 and then to the variable level of education that there is no correlation between level of education and patient satisfaction because $p\text{ value} = 0,750 > \alpha (0,05)$. Through this study, researcher gives suggestions to the hospital in order to draw up a program of patient satisfaction surveys on a regular basis.

Keywords: Quality of Care Nurse, Level of Education, Health BPJS Participants Patient Satisfaction

ABSTRAK

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal yang diselenggarakan oleh rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien yang diukur dari kepuasan pasien. Meningkatnya pendidikan masyarakat menuntut adanya mutu pelayanan kesehatan terutama pelayanan perawat yang dapat dilihat dari dimensi *serviqual* (ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik). Pelayanan perawat mempunyai bagian yang banyak berinteraksi dengan pasien secara langsung sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat merupakan indikator baik atau buruknya mutu pelayanan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 sampel berdasarkan kriteria inklusi. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel menggunakan uji *chi square*, dengan $\alpha = 0,05$ dan $C1 = 95\%$. Hasil analisis bivariate menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karena nilai $p\text{ value} = 0,000 < \alpha (0,05)$. Hasil uji bivariat juga menunjukkan nilai OR 7.733 dan kemudian untuk variabel tingkat pendidikan yaitu tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien karena nilai $p\text{ value} = 0,750 >$

α (0,05). Melalui penelitian ini peneliti memberikan saran bagi pihak rumah sakit agar dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Perawat, Tingkat Pendidikan, Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tersebut, salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya mutu pelayanan di rumah sakit (Sulistiyono, 2014).

Menurut Parasuraman dkk (1990) dalam pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. Kehandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang

terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya, selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan keterampilan. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata, dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan (Solihat, 2013).

Dengan penerapan layanan kesehatan, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013). Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya

sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan (Anonim, 2014). Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe D yang ada di kota Manado yang menyediakan jasa layanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dengan jumlah tenaga dokter ahli 8 orang,

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional study* di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado pada bulan September-Oktober 2015. Populasi adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di ruang rawat inap pada bulan September-Oktober 2015. Sampel pada penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana seluruh total populasi yang memenuhi

1. Karakteristik Responden

Pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sebesar

dokter umum 12 orang, dokter gigi 1 orang, bidan 7 orang dan perawat 37 orang, dengan jumlah tempat tidur ada 75 buah, jumlah ruangan pasien 27 ruangan dan jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan di rawat inap dari bulan Mei-Juli 2015 sejumlah 359 orang. Dari data ketenagaan kesehatan tersebut bisa dilihat bahwa RSI Sitti Maryam masih dapat meningkatkan mutu pelayanannya khususnya untuk pasien Rawat inap. Alasan mengapa peneliti memfokuskan penelitian pada pelayanan rawat inap, dimana sesuai survei pendahuluan total jumlah pasien peserta BPJS di rawat inap pada bulan Februari-Juli 2015 berjumlah 779 dengan jumlah rata-rata pasien perbulan berjumlah 130 pasien (Anonim, 2014).

METODE

kriteria inklusi dan eksklusi dijadikan sampel. Berdasarkan rumus Taro Yamane didapatkan 89 sampel dalam jangka waktu hampir 3 minggu. Analisis univariat dilakukan untuk menghitung frekuensi dan persentase dari tiap variabel, bivariat untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan Uji *Chi Square*.

HASIL PENELITIAN

62 responden (69,7%) dibandingkan dengan laki-laki 27 responden (30,3%). Dilihat dari segi umur, yang

terbanyak adalah pasien berumur >46 tahun sebesar 39 responden (43,8%) dan yang paling sedikit pasien berumur 12-25 sebanyak 18 responden (20,2%). Distribusi pasien berdasarkan pekerjaan, yang terbanyak adalah tidak bekerja sebesar 51 responden (57,3%) dan yang paling sedikit honor sebanyak 2 responden (2,2%)

2. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Gambaran Umum Dimensi Ketanggapan Layanan Perawat

Mutu Pelayanan Perawat		
Perawat	n	%
Baik	51	57,3
Kurang Baik	38	42,7
Total	89	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa penelitian tentang mutu pelayanan perawat direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu baik dan tidak baik. Berdasarkan hasil tersebut didapatkan bahwa pasien yang berpendidikan tinggi sebesar 46 responden (51,7%) dan pendidikan rendah sebanyak 43 responden (48,3%).

Tabel 3. Distribusi Gambaran Umum Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien		
Pasien	n	%
Puas	45	50,6
Kurang Puas	44	49,4
Total	89	100

Sumber:: data primer 2015

rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang merasakan mutu pelayanan baik sebesar 52 responden (57,3%) dan kurang baik sebanyak 38 responden (42,7%).

Tabel 2. Distribusi Gambaran Umum Tingkat Pendidikan Pasien

Tingkat Pendidikan Pasien	n	%
Pendidikan Tinggi	46	51,7
Pendidikan Rendah	43	48,3
Total	89	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 2 menunjukkan bahwa penelitian tingkat pendidikan pasien direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu pendidikan tinggi dan pendidikan rendah. Berdasarkan hasil rekapitulasi

Tabel 3 menunjukkan bahwa penelitian kepuasan pasien direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan perawat sebesar 45 responden (50,6%) dan pasien yang kurang puas dengan pelayanan perawat sebanyak 44 responden (49,4%).

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis hubungan **antara mutu pelayanan perawat dengan** kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan diperoleh bahwa 51 responden (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik dan 38 responden (42,7%) mutu pelayanan perawat kurang baik.

Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Mustofa (2008) yang meneliti tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 30 responden didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Kusmawati (2013) tentang Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap

Rumah Sakit Islam Surakarta berdasarkan penelitian pada 90 responden didapatkan hasil tidak terdapat hubungan antara perbedaan tingkat kepuasan pasien pelayanan kesehatan. Pada penelitian yang dilakukan Safrudin dkk (2012) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap berdasarkan penelitian pada 252 responden didapatkan hasil terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien sama halnya dengan penelitian di RSI Sitti Maryam dimana sebagian besar responden yakni 51 responden (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik.

Ruang rawat inap I, II dan III menangani pasien dengan berbagai jenis penyakit seperti tifus, hipertensi, stroke, diabetes dan penyakit lainnya. Seorang perawat diharuskan memberikan pelayanan yang baik, agar ketika seorang pasien membutuhkan pelayanan, seorang perawat bisa memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai apa yang diharapkan pasien serta tanggap handal, jaminan yang meliputi keamanan dan kenyamanan pasien, perhatian dan bukti fisik yang meliputi penampilan rapi, memberikan senyuman dan sopan. Karena, kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan

dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, makin sempurna kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan makin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Azwar, 2010). Hal inilah yang dialami pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga, puas atau tidaknya pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk memenuhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dikelola dengan baik dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas. Karena, kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya tingkat kepuasan pasien dan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penentu tingkat kepuasan pasien (Tjiptono, 1997).

Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan diperoleh bahwa 46 responden (51,7%) yang berpendidikan tinggi merasa puas dengan pelayanan perawat dan 43 responden (48,3%) yang berpendidikan rendah merasa kurang puas dengan pelayanan perawat.

Hasil penelitian menunjukkan probabilitas sebesar ($p = 0,750 > \alpha =$

0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Tidak terdapatnya hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien, karena berdasarkan hasil penelitian pasien yang berpendidikan tinggi menyatakan puas terhadap pelayanan perawat. Hal ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Maabuat (2013) mengenai hubungan pengetahuan dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 68 responden didapatkan hasil bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Handayani (2003) tentang Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 82 responden didapatkan hasil terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Hidayati dkk (2014) tentang analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat inap Semarang eye

center (SEC) rumah sakit islam sultan agung semarang berdasarkan penelitian kepada 100 responden, diketahui 61% responden menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

Menurut Mar'at (1995) perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu. Seperti halnya halnya dengan mutu pelayanan dimensi kepuasan pasien sangatlah bervariasi. Sehingga kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek lainnya walaupun dapat dilihat tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi karena berhubungan erat dengan pekerjaan dan pendapatan rumah tangga, serta mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk jasa pelayanan kesehatan. Akan tetapi, setelah dilakukan analisa diketahui bahwa tingkat pendidikan tidak Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado dapat disimpulkan bahwa:

memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Azwar, 2010).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSI Sitti Maryam Kota Manado, dimana terdapat 51,7 % responden yang berpendidikan tinggi merasa puas dengan pelayanan perawat. Hidayati dkk (2014) mengemukakan bahwa presentase tertinggi pasien puas terdapat pada kelompok pendidikan tinggi sehingga tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien, namun tidak dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi mempengaruhi kepuasan pasien karena pada uji statistik tidak ditemukan hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor lain yang lebih mempengaruhi kepuasan pasien yakni lingkungan, golongan masyarakat tertentu. Disamping itu kepuasan pasien juga tidak hanya diukur dari tingkat pendidikan tapi faktor lain seperti pekerjaan, pengetahuan dan pendapatan.

KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dilihat dari dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik.

1. Tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan

SARAN

Rumah sakit dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelayanan perawat dengan melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan mutu pelayanan serta melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada

Anonim. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS*. Jakarta: Visimedia

Anonim. 2014. *Profil Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam*. Manado

Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: BINARUPA AKSARA Publisher

Handayani, S. 2003. *Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap*. Jurnal Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. Vol.1/No.1/Desember/2003/ISSN : 1412-8627. Hal. 114-115. (Online). <http://core.ac.uk/download/pdf/11713893>

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

pasien terutama menyangkut perhatian perawat yang paling dominan dalam kepuasan pasien.

1. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado

DAFTAR PUSTAKA

[.pdf](#) Diakses pada tanggal 13 Oktober 2015

Hidayati, A. Suryawati, C. Sriatmi, A. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang. Vol 2/No. 1/Januari/2014 Hal 1-6. (Online). [Ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm) Diakses pada tanggal 1 Oktober 2015

Kusumawati, P. 2013. *Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit*

- Islam Surakarta. Jurnal Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta* VOL.3/NO. 2/Agustus/2013/ISSN : 2086 – 2628. Hal 6-12. (Online).<http://eprints.ums.ac.id/28199/17/>
NASKAH PUBLIKASI. pdf
Diakses pada tanggal 16 oktober 2015
- Maabuat, C. 2013. *Hubungan Antara Pengetahuan Dan Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado.* Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado
Vol.3/No1/November/2013/ISSN 2089- 3124. Hal 68-72. (Online).
<http://fkm.unsrat.ac.id/wpcontent/uploads/2014/03/christin-maabuat.pdf> Diakses pada tanggal 14 Oktober 2015.
- Mustofa, A. 2008. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung.* Jurnal Keperawatan
Vol.1/No.2/Maret/2008. Hal 25-33. (Online).<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159>
Diakses pada tanggal 27 Agustus 2015
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Safrudin, Ngisom, Yuwono. (2015). *Hubungam Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap.* Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong Vol.08/No.2/ Juni/2012 /ISSN 1858-0696. Hal 64.(Online).
<http://digilib.stikesmuhgombong.ac.id/files/disk1/28/jtstikesmuhgo-gdl-hendritama-1369-1-cover.pdf> Diakses pada tanggal 15 oktober 2015.
- Sulistiyono, P. 2014. *Persepsi Pasien Tentang Pelayanan BPJS Di RSI Muhammadiyah Kendal.* Skripsi Program Studi S1 Fakultas Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. (Online).<http://digilib.unimus>.

ac.id/files/disk1/153/jtptunimu-s-gdl-puji_sulist-7638-1-3.file-k.pdf Diakses pada tanggal 27 Agustus 2015

Solihat, E. 2013. *Kepuasan Pasien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat*

PT.Rumah Sakit Pelni Jakarta.

Jurnal Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta. Vol

9/No.4/Desember/2013/ISSN :410-6515. Hal 167-225.(Online).

<http://digilib.>

esaunggul.ac.id/112/UEUUndergraduate-112-7-hubungan-persepsi-kepuasan-pasien-dan-pelayanankeperawatan-di-instalasi-gawat-darurat-ptrumah-sakit-pelni-jakarta-2013.pdf Diakses pada tanggal 15 oktober 2015

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI