

Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS

The relationship of service quality to the satisfaction level of Insurance and Social Security (ISS) patients

SAGO: Gizi dan Kesehatan
2020, Vol. 1(2) 201-206
© The Author(s) 2020



DOI: <http://dx.doi.org/10.30867/sago.v1i2.416>
<https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes>



Poltekkes Kemenkes Aceh

Yusra¹

Abstract

Background: Quality hospital services are demands that must be met, in improving the quality and satisfaction of the community as service users. Patients tend to make the decision not to re-visit a hospital if the services provided are of low quality. The problem that is often faced by the hospital, in general, is that it has not been able to provide the services that the community really expects. The main factor is because the service has low-quality management.

Purpose: This study aims to measure the relationship of service quality to the satisfaction level of Insurance and Social Security patients at Tanjung Selamat Hospital, Langkat.

Method: The research design was a cross-sectional study at the Tanjung Selamat Hospital, Langkat. The respondents as 43 who were taken by accidental sampling from January to February 2017. Data were collected through interviews and observations using a questionnaire covering demographic data, characteristics, service quality and level of satisfaction. Service quality data processing is given a scoring and is grouped into good, moderate, poor. Patient satisfaction variables were also scored with the classification of satisfied and dissatisfied. Data were analyzed using the chi-square test with CI: 95%.

Results: The service quality at the Tanjung Selamat hospital is still not good (46.5%), with the level of patient satisfaction with the service is still low (58.1%). Statistically, there is a relationship between service quality and BPJS patient satisfaction at Tanjung Selamat Hospital in 2017, with a p-value = 0.001 ($p < 0.05$).

Conclusion: The lack of good service quality is related to the low level of satisfaction of Insurance and Social Security patients at Tanjung Selamat Hospital. Suggestion, the hospital must improve the quality and quality of service through repair and improvement of facilities and infrastructure, education and training for health workers.

Keywords

Hospital, Insurance and Social Security, patient satisfaction, service quality

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan rumah sakit yang berkualitas merupakan tuntutan yang harus dipenuhi, dalam meningkatkan mutu dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada suatu rumah sakit, jika pelayanan yang diberikan mempunyai kualitas yang rendah. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yaitu belum mampu memberikan pelayanan yang benar-benar diharapkan oleh masyarakat. Faktor utama karena pelayanan mempunyai manajemen dengan dengan kualitas rendah.

Tujuan: Penelitian bertujuan untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSU Tanjung Selamat Kabupaten Langkat.

Metode: Desain penelitian yaitu cross-sectional studi di RSU Tanjung Selamat Kabupaten Langkat, pada 43 responden yang diambil secara *accidental* sampling sejak Januari – Februari 2017. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi menggunakan kuesioner meliputi data demografi, karakteristik, kualitas layanan serta tingkat kepuasan. Pengolahan data kualitas layanan diberikan skoring dan dikelompokkan menjadi baik, cukup, kurang. Variabel kepuasan

¹ Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Putra Abadi Langkat, Indonesia. E-mail: yusraa925@gmail.com

Penulis Koresponding:

Yusra: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Putra Abadi Langkat, Jl. R. Suprpto no.10, Kelurahan Kuala Bingai, Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat, Sumatera Utara, Indonesia. Email: yusraa925@gmail.com

pasien juga diberikan skoring dengan klasifikasi puas dan tidak puas. Data dianalisis menggunakan uji chi-square dengan CI: 95%.

Hasil: Kualitas pelayanan di RSUD Tanjung Selamat masih kurang baik (46.5%), dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan masih rendah (58.1%). Secara statistik, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat Tahun 2017, dengan nilai $p= 0.001$ ($p < 0.05$).

Kesimpulan: Kurang baiknya kualitas pelayanan berhubungan dengan rendahnya tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat. Saran, pihak rumah sakit harus meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan melalui perbaikan dan peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan.

Kata kunci

BPJS, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rumah sakit

Pendahuluan

Masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan (Isvandiar & Purwanto, 2017). Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Wulandari & Saptaputra, 2016).

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkannya (Antina, 2016). Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching BPJS Kesehatan. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Saputra et al., 2015).

BPJS kesehatan merupakan salah satu program dari pemerintah Indonesia yang menggantikan peran askes sebagai badan penyelenggara Jaminan kesehatan pada masyarakat dan diharapkan mampu lebih baik lagi dari askes yang dulunya belum mampu menjadi penyelenggara jaminan kesehatan yang memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan

BPJS kesehatan adalah rumah sakit yang juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan Sosial (Kemenkes RI, 2014).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud meliputi semua fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, fasilitas kesehatan lainnya yang ditetapkan oleh Menteri yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan termasuk fasilitas kesehatan penunjang yang terdiri atas: laboratorium; instalasi farmasi Rumah Sakit; apotek; unit transfusi darah/Palang Merah Indonesia; optik; pemberi pelayanan *Consumable Ambulatory Peritoneal Dialysis* (CAPD); dan praktek Bidan/Perawat atau yang setara (Yustisia, 2014).

Menurut Bustan (2012), dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, rumah sakit memegang peranan penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat di suatu wilayah karena mencakup pelayanan kesehatan di khalayak. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dimana rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Menurut Muninjaya (2011), masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Pelayanan yang berkualitas di rumah sakit merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan data dari RSUD Tanjung Selamat, data kunjungan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Tanjung Selamat tahun 2015 sebanyak 1354 pasien, tahun 2016 sebanyak 1330 pasien. Dari data tersebut dapat dilihat terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS ke RSUD Tanjung Selamat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 16 pasien BPJS yang melakukan kunjungan ke RSUD Tanjung Selamat, 8 orang menyatakan tidak puas dengan pelayanan, 5 orang mengatakan pelayanan yang terlalu lama, 3 orang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka dalam studi ini bertujuan untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat Kabupaten Langkat.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelatif dengan desain cross sectional. Penelitian telah dilakukan di RSUD Tanjung Selamat Kabupaten Langkat dan waktu penelitian dimulai bulan Januari 2018 sampai Februari 2018.

Jumlah sampel yaitu sebanyak 43 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental Sampling*. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel adalah melalui kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: 1) Pasien terdaftar sebagai BPJS dan berobat di RSUD Tanjung Selamat, 2) Pasien yang bersedia jadi responden, 3) Pasien dewasa berusia minimal 20 tahun, 4) Pada saat penelitian sedang diperiksa di RSUD Tanjung Selamat, 4) Mampu berkomunikasi dengan baik. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah 1) pasien yang punya BPJS tetapi tidak menggunakan kartu BPJS, 2) Peserta BPJS yang tidak bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dalam penelitian merupakan data yang bersumber dari responden diperoleh melalui pengisian kuesioner dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan variabel peneliti secara langsung kepada (responden) di RSUD Tanjung Selamat Kabupaten Langkat 2018. Peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti. Bentuk pertanyaan merupakan pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban. Kuisisioner penelitian terdiri dari atas tiga bagian yaitu Kuisisioner Data Demografi (KDD) meliputi nama, umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuisisioner). Bentuk pertanyaan berupa pertanyaan tertutup (closed-ended) dengan berbagai pilihan jawaban. Untuk kuisisioner kualitas pelayanan terdiri dari 15 pertanyaan, pilihan jawaban selalu, jarang, dan tidak pernah. Kuisisioner pernyataan tentang tingkat kepuasan yang terdiri dari 10 pernyataan. Sedangkan pilihan jawaban benar bernilai 1, dan jawaban salah bernilai 0.

Pengolahan data dilakukan berdasarkan instrumen penelitian. Instrumen tentang data demografi meliputi nama, umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Bagian kedua berupa kuisisioner dalam bentuk pertanyaan tertutup yang berisikan 15 pernyataan. Total skor di peroleh terendah 0 dan yang tertinggi 15, semakin tinggi skor maka semakin baik kualitas pelayanan. Dimana merupakan panjang kelas dengan rentang 15 dan dibagi dalam tiga kategori kelas untuk menilai dukungan sosial yaitu Kurang, cukup, dan baik maka didapat panjang kelas sebesar 3 untuk nilai terendah 0 sebagai batas bawah kelas interval maka pembagian skornya adalah kurang (0-5), cukup (6-10) dan baik (11-15). Bagian ketiga berupa tingkat kepuasan dalam bentuk pertanyaan tertutup yang berisikan 10 pernyataan. Total skor di peroleh terendah 0 dan yang tertinggi 10, semakin tinggi skor maka semakin baik tingkat kepuasannya. Tingkat kepuasan dapat dikategorikan dalam dua kategori kelas untuk menilai tingkat kepuasan yaitu puas, dan tidak puas maka didapat panjang kelas sebesar 2 untuk nilai terendah 0 sebagai batas bawah kelas interval maka pembagian skornya adalah (0-5) tidak puas (6-10) puas.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisa univariat, yaitu analisa yang menggambarkan secara tunggal variabel-variabel independen dan dependen dalam bentuk distribusi frekuensi. Sedangkan analisis bivariat, yaitu analisis lanjutan untuk melihat hubungan variabel

independen dan dependen menggunakan uji *chi-square* pada taraf kepercayaan 95% ($p < 0.05$), kemudian dilakukan pembahasan dengan membandingkan teori dan hasil penelitian yang telah lalu.

Hasil

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan tiap variabel dengan menampilkan distribusi frekuensi untuk melihat distribusi responden, menurut berbagai variabel yang diteliti, variabel dependen maupun variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien BPJS) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS

| Variabel | f | % |
|----------------------|----|-------|
| Kualitas Pelayanan | | |
| Baik | 10 | 20.3 |
| Cukup | 13 | 30.2 |
| Kurang | 20 | 46.5 |
| Kepuasan Pasien BPJS | | |
| Puas | 18 | 41.9 |
| Tidak Puas | 25 | 58.1 |
| Jumlah | 43 | 100.0 |

Hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas kualitas pelayanan di RSUD Tanjung Selamat adalah kurang baik sebanyak 20 orang (46.5%). Selain itu, juga diketahui mayoritas tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat adalah tidak puas sebanyak 25 orang (58.1%).

Selanjutnya, dilakukan analisis bivariat yang bertujuan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen dan dependen. Untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien BPJS) maka dilakukan uji statistik dengan *chi-square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian disajikan pada table 2. Hasil penelitian terkait dengan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh hasil yaitu responden yang memperoleh kualitas pelayanan kurang dan menyatakan tidak puas sebesar 65.0%, sedangkan responden yang memperoleh kualitas pelayanan baik sebesar 80.0% menyatakan puas dengan pelayanan BPJS di RSUD Tanjung Selamat. Secara statistik, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh nilai $p = 0.001 < 0.05$, berarti ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat Tahun 2017.

Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat

| Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Nilai p |
|--------------------|-----------------|------|------------|------|-------|-------|---------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Baik | 8 | 80.0 | 2 | 20.0 | 10 | 100.0 | 0.001 |
| Cukup | 2 | 15.4 | 11 | 84.6 | 13 | 100.0 | |
| Kurang | 9 | 45.0 | 13 | 65.0 | 20 | 100.0 | |
| | 18 | 41.9 | 25 | 58.1 | 43 | 100.0 | |

Pembahasan

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Tanjung Selamat diketahui bahwa secara mayoritas mempunyai kualitas pelayanan yang cukup baik, namun demikian masih banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan BPJS pada rumah sakit tersebut.

Menurut Trarintya (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Sedangkan menurut Gasperz (2011), kualitas pelayanan adalah berbagai cara pemenuhan keinginan pengguna yang bebas dari kekurangan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan jasa. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut Trarintya (2012) dan Gasperz (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit merupakan komponen yang paling penting.

Dari penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa mayoritas kualitas pelayanan di RS Tanjung Selamat adalah cukup. Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan

bergantung pada kemampuan suatu fasilitas pelayanan kesehatan memenuhi harapan pasien secara konsisten. Kualitas dalam jasa pelayanan kesehatan terdiri dari kualitas pasien, kualitas profesional tenaga kesehatan, dan kualitas manajemen fasilitas kesehatan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Easter et al., 2017). Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang - kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Utama, 2003). Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Easter et al. (2017) dan Utama (2003), responden yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS di RSUD Tanjung Selamat disebabkan karena banyak faktor. Menurut Bustan (2012), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Sesuai teori perilaku dalam Notoatmodjo, respon puas dari pasien dapat bersumber dari dalam individu pasien sendiri (faktor internal) dan dari pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan (faktor eksternal). Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sosial demografi pasien dan faktor eksternal berupa kualitas pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan.

Menurut Sari et al., (2012) menyebutkan kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jarak akses, dan status ekonomi. Hasil penelitian Husin (2019) menyatakan bahwa usia 25-34 tahun akan merasa lebih puas dibandingkan usia lainnya. Sedangkan menurut Gunarsa (2008) usia tua lebih cepat puas terhadap pelayanan dibandingkan umur lainnya dan jenis kelamin perempuan memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat ($p < 0.05$). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Saputro (2015) hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yaitu dari hasil uji statistik *Chi Square*

diketahui bahwa ada sebanyak 80% responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik merasa kurang puas, serta hanya ada 20% responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik merasa cukup puas, dan tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik merasa puas. Dari uji statistik *Chi Square* diketahui nilai $p = 0.0001$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS Kesehatan. Selain itu, didukung oleh teori Muninjaya (2011) kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat. Menurut Muninjaya (2011) bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.

Menurut asumsi peneliti kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Kualitas merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Nilai kualitas didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Dengan adanya BPJS, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, yang pemberlakuan peraturannya diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan mutu pelayanan yang sama dari Rumah Sakit.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Tanjung Selamat secara umum mempunyai kualitas pelayanan yang cukup baik, namun masih banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan BPJS.

Terdapat hubungan signifikan ($p < 0.05$) antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Tanjung Selamat Kabupaten Langkat.

Saran, pihak rumah sakit harus meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan melalui perbaikan dan peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Selain itu, dapat melakukan pemantauan secara terus menerus untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Direktur Rumah Sakit Tanjung Selamat, Kabupaten Langkat yang telah membantu memberikan izin terhadap pelaksanaan penelitian ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada responden yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Daftar Rujukan

- Antina, R. R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Bustan, J. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Di Kota Palembang. *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, 7(1).
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).
- Gasperz, V. (2011). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri* (Edisi Revi). Vinchristo Publication.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Gunung Mulia.
- Husin, H. (2019). Kepuasan Kerja Perawat. *Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 15–21.
- Isvandiari, A., & Purwanto, A. (2017). Pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non medis rumah sakit islam malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(1), 38–43.
- Kemenkes RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013, standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada fasilitas kesehatan Tingkat Pertama Dan Fasilitas Kesehatan Tingkat lanjutan Dalam Penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan*. (Patent No. Nomor 69).
- Kemenkes RI. (2014). *Pedoman pelaksana Jaminan Kesehatan Nasional*. Kementerian Kesehatan RI.
- Muninjaya, A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran (EGC).
- Ratna Sari, C., Suharto, S., & Pramono, D. (2012). *Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang)*. Fakultas Kedokteran.
- Saputra, M., Marlinae, L., Rahman, F., & Rosadi, D. (2015). Program jaminan kesehatan nasional dari aspek sumber daya manusia pelaksana pelayanan kesehatan. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32–42.
- Saputro, A. D. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Dirumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Trarintya, M. A. P. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar). In *Universitas Udayana Denpasar*. Universitas Udayana Denpasar.
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96–110.
- Wulandari, C., & Saptaputra, S. (2016). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 1(3).
- Yustisia, T. P. (2014). *Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS*. VisiMedia.