

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BP UMUM DI UPT PUSKEMAS MARTAPURA 2 TAHUN 2020

Siti Rogaya ¹, Asrinawaty ², Kharul Anam ³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16.07.0154

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1102088502

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1110046401

Email: hilwa.141119@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Jenis penelitian ini adalah survey eksplanatory dengan pendekatan cross sectional. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampelnya adalah 86. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan (reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness) dengan kepuasan pasien BP Umum Martapura 2. Saran yang dapat diberikan yaitu mempertahankan mutu pelayanan BP Umum Puskesmas Martapura 2, melakukan survei kepuasan pasien berkala dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Pelayanan BP Umum, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The quality of health services shows the level of perfection in providing health services in patients' satisfaction. This type of research is explanatory survey with cross sectional approach. The technique used in sampling is purposive sampling which is a sampling technique with certain considerations. The number of samples is 86. The results of this study indicate there is a relationship between the quality of health services with the level of patient satisfaction. The conclusion of this study is the relationship between the quality of health services (reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness) with patient satisfaction BP General Martapura 2. Suggestions that can be given are to maintain the quality of service BP Public Martapura Public Health Center 2, conduct regular and continuous patient satisfaction surveys.

Keywords: Quality of Health Services, General BP Services, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah puskesmas. (Griselda dan Tagor, 2007)

puskesmas adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut pelayanan kesehatan yakni puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Utama,2003)

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50).

Di samping itu dalam UU No. 23 tahun 1992 yang mengatur tentang kesehatan, semakin memberi kepastian mengenai hak-hak pasien yang dilindungi oleh undang-undang. Selain itu sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama ke paradigma baru. Kebutuhan pasien yang diutamakan sehingga pasien merasa terpuaskan akan setiap pelayanan yang mereka terima dan kemudian dari kepuasan itu lahirlah loyal atau kesetiaan mereka sehingga membuat mereka untuk tidak beralih puskesmas.

Berkembangnya jumlah puskesmas di Kabupaten Banjar menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan puskesmas mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih puskesmas yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Itu alasannya setiap puskesmas hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan puskesmas lain. Pasien akan merasa puas apabila ada

persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti

kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

Puskesmas Martapura 2 adalah instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, berada di Kabupaten Banjar. Puskesmas ini melayani pasien yang cukup banyak. Banyaknya pasien yang datang ke puskesmas ini, selain tempat yang strategis, dan juga memberikan pelayanan yang cukup memadai. Hal ini yang menjadikan puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi instansi kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan itu tidak hanya dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia, namun juga dari pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna pelayanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan puskesmas dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pasien.

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Yang disebut konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau petugas yang memberikan layanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas maka judul skripsi ini berjudul “ Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BP Umum di UPT Puskesmas Martapura 2 .”

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif termasuk Observasional Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas (Notoatmodjo, 2014).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien BP Umum yang berobat di UPT Puskesmas Martapura 2 sebanyak 611 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BP Umum di UPT Puskesmas Martapura 2 sebanyak 86 responden. Teknik sampling yang digunakan secara *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BP Umum Di Wilayah Kerja Puskesmas Martapura 2

No	Mutu Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	50	58,2%
2	Kurang Baik	36	41,8%
Total		86	100%

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 58,2% dengan jumlah 50 responden. Sedangkan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 41,8% dengan jumlah 36 responden.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BP Umum Di Wilayah Kerja Puskesmas Martapura 2

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Puas	56	65,1%
2	Kurang Puas	30	34,9%
Total		86	100%

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui pasien yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 65,1% dengan jumlah 56 responden. Sedangkan pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 34,9% dengan jumlah 30 responden.

Analisis Bivariat

Tabel 4.10 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	%	p value
	Kurang Puas	%	Puas	%			
Kurang baik	36	41,8	10	11,6	46	53,5	0,000
Baik	10	11,6	30	34,9	40	46,5	
Total	46	53,5	40	46,5	86	100	

Berdasarkan tabel 4.10 diatas yang dianalisa menggunakan uji chi square dapat diketahui responden di BP Umum Puskesmas Martapura 2 yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas sebesar 34,9% dengan jumlah 30 responden. Pasien dengan mutu pelayanan baik dan puas sebesar 41,8% dengan jumlah 36 responden. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai $r = 0,672$ dan $p \text{ value sebesar } 0,000 < \alpha = 0,05$

dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,672 dengan tingkat keeratan kuat.

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan BP Umum Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar

Berdasarkan tabel 4.8 dari hasil penelitian responden pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2 yang menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar 41,8% dengan jumlah 36 responden, hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan dengan nilai tertinggi kurang baik yaitu pada indikator Reliabilitas sebesar 63,6% dengan jumlah 28 responden.

Reliabilitas (reliability) Adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Hasil penelitian ini didukung oleh Tjong (2004) berpendapat kehandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten. Selain itu Melanie, dkk (2013) berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Ada beberapa responden yang menilai mutu pelayanan di Puskesmas Martapura 2 kurang baik. Oleh karena itu tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan mutu agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaiknya pihak Puskesmas lebih meningkatkan reliability dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Selain itu, juga dapat diketahui responden pasien BP Umum Puskesmas Marpura 2 yang menilai mutu pelayanan baik sebesar 58,2% dengan jumlah 50 responden yang didukung dengan lima indikator mutu pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Empati sebesar 52,2% dengan jumlah 23 responden.

Empati (empathy) Adalah karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (Parasuraman, 1988).

Rosita, dkk (2011) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Chunlaka (2010) dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karna empati dalam memberikan pelayanan dapat membantu kesembuhan pasien.

2. Kepuasan Pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar

Berdasarkan tabel 4.9 dari hasil penelitian Pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 65,1% dengan jumlah 56 responden. Selain itu, yang menilai kepuasan pasien kurang sebanyak 34,9% dengan jumlah 30 responden. Hal itu belum sesuai dengan SPM Puskesmas.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2004).

Menurut Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2 sebagian besar dari responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi belum mencapai target SPM Puskesmas hal itu karena masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2 belum memenuhi target yang diharapkan.

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di Puskesmas Martapura 2. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian unit pelayanan dengan harapan pihak puskesmas dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien BP Umum. Dengan begitu pihak puskesmas dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2

Terdapat hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien kurang sebesar 34,9% dengan jumlah 30 responden. Pasien dengan mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien puas sebesar 11,6% dengan jumlah 10 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang sebanyak 11,6% dengan jumlah 10 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 34,9% dengan jumlah 30 responden.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004:42). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang baku.

Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan mutu pelayanan

berhubungan dalam memberikan kepuasan pasien, dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga kurang puas.

Penjelasan di atas yang membuktikan bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan berdasarkan hasil yang didapat peneliti terdapat 30 responden dari 86 responden yang menilai mutu pelayanan baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas. Selain itu, juga terdapat 36 responden dari 86 responden yang menilai mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien kurang. Mutu pelayanan baik dapat dicapai jika reliability (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) dalam menangani masalah kesehatan. Assurance (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman. Empathy (empati) petugas dalam memberikan pelayanan. Tangible (bukti fisik/bukti langsung) ruang BP Umum tertata rapi dan bersih. Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, agar sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk itu sebaiknya pihak puskesmas meningkatkan kepuasan pasien dengan analisa pelanggan yang hilang yang dapat dilakukan dengan kegiatan Home Care atau Home Visit bagi pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2. Upaya tersebut diharapkan dapat

mempertahankan pasien lama dan meningkatkan kepuasan pasien baru Puskesmas Martapura 2.

Sesuai dengan teori Irine Diana (2010) yang menyatakan bahwa Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri bagi rumah sakit antara lain sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang, kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik, kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting, kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, pelanggan makin kritis dalam memilih produk, pelanggan puas akan kembali, pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

PENUTUP

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi reliability (dapat dipercaya) dengan tingkat kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2.
- 2) Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2.
- 3) Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi tangible (bukti langsung) dengan tingkat kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2.
- 4) Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) dengan tingkat kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2.
- 5) Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien BP Umum Puskesmas Martapura 2.

Serta Diharapkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar untuk membantu memonitoring dan melakukan survei kepuasan pasien untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan BP Umum Puskesmas Martapura 2.

Serta Bagi Pihak Puskesmas dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan kesehatan dimensi reliability, assurance,

tangible, empathy dan responsivenes di BP Umum Puskesmas Martapura 2. Serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan pada pelayanan BP Umum Puskesmas Martapura 2. Dan bagi Peneliti Selanjutnya Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebelum penelitian dimulai telah mengidentifikasi berbagai sumber yang mungkin menyebabkan bias dan merencanakan upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan.

REFERENSI

- Depkes RI. 2009. Undang Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Dianawati. 2019. *Pelayanan Geriatri Tingkat Sederhana dalam Upaya Peningkatan Kualitas Hidup Pasien Geriatri di RS Tugu Ibu*. Indonesian Journal of Health Development Vol.1 No.2, September 2019
- Efendi, 2014. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika.
- Gultom, 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Haryanto, J. 2015. *Penduduk Lansia dan Bonus Demografi Kedua*. (<https://www.kemenuke.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/penduduk-lansia-dan-bonus-demografi-kedua/>) (Diakses 1 April 2020)
- Kemenkes. 2014. *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*, Kemenkes-RI, Jakarta
- Kotler, Philip dkk. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar*. Skripsi, Universitas Hasanudin 2013, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, Makasar
- Kusumawati. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat Tahun 2012*. Skripsi. STIKes Borromeus
- Listiyono. 2015. *Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1, Nomor 1, Februari 2015
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2016). *Pemasaran Jasa*. Erlangga: Jakarta
- Mutiara. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek*. Jurnal Unila Volume 2 Nomer 1 Februari 2018
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rambat, L., & A. Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. (2014). *Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement*. *Journal Nurse Care Quality*, Vol: 16, No: 4.

- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, edisi 4. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Valentina, 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang

