

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PASIEN
UMUM DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI**

NASKAH PUBLIKASI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Kedokteran**



Diajukan oleh :

Primatika Ambar Sari

J500120060

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2015

NASKAH PUBLIKASI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PASIEN
UMUM DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI**

Yang diajukan oleh :

Primatika Ambar Sari

J 500 12 0060

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas
Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta, pada hari Sabtu, tanggal 19
Desember 2015

Penguji

Nama : dr. N. Juni Triastuti, M. Med. Ed
NIP/NIK : 1045



Pembimbing Utama

Nama : dr. Burhannudin Ichsan, M. Med. Ed. M.Kes
NIP/NIK : 1002

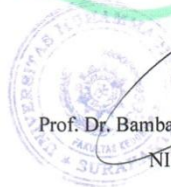


Pembimbing Pendamping

Nama : dr. Yusuf Alam R., M.Kes
NIK/NIK : 1003

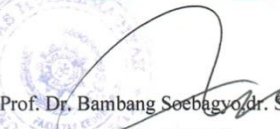


Dekan FK UMS



Prof. Dr. Bambang Seebagyo, dr. Sp.A(K)

NIK. 400.1243



ABSTRAK

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri

Primatika Ambar Sari¹, Burhannudin Ichsan², Yusuf Alam²

Latar Belakang. Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting.

Tujuan Penelitian. Menganalisis apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri.

Metode. Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Diambil 37 pasien BPJS dan 37 pasien Umum dengan teknik *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *t – tidak berpasangan*.

Hasil. Kepuasan secara umum antara pasien BPJS dan pasien umum didapatkan rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa rerata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Nilai p (sig) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria normal yaitu $p < 0,05$, sehingga dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang bermakna.

Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 39,51%.

Kata kunci. *Kepuasan pasien, perbandingan kepuasan, pasien BPJS, pasien umum.*

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

²Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRACT

Difference of satisfaction levels between patient with national health program and regular patient in Dr. Soediran Mangun Sumarso General Hospital Wonogiri

Primatika Ambar Sari¹, Burhannudin Ichsan², Yusuf Alam²

Background. Satisfaction of patient is considered an important dimension and one of main indicators of health facility resulting from effect of health service of a hospital and it makes measurement of patient satisfaction to be important component.

Purpose of the Research. Purpose of the research is to analyze difference of satisfaction levels between patient with national health program and regular patient in Dr. Soediran Mangun Sumarso General Hospital, Wonogiri.

Method. The research is observational one with cross-sectional approach. Sample of the research was 37 national health program patients and 37 regular patients taken by using purposive sampling. The data was analyzed statistically by using unpaired t-test.

Results. The research found that satisfaction level of regular patients was 106.14 in average and those of national health program patients was 66.62. So that, it can be concluded that mean score of satisfaction level of regular patients was higher than national health program patients. The p-value (sig) of 0.001 met normal criteria, namely $p < 0.05$, so that the research found significant difference.

Conclusion. Based on results of the research, it can be concluded that a significant difference of satisfaction levels between national health program patients and regular patients was found in Dr. Soediran Mangun Sumarso General Hospital, Wonogiri with regular patients had higher level of satisfaction than national health program patients with mean difference was 39.51%.

Key words: *patient satisfaction, satisfaction comparisons, national health program patient, regular patient.*

¹Students Faculty of Medicine University of Muhammadiyah Surakarta

²Teachers Faculty of Medicine University of Muhammadiyah Surakarta

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Mubarak & Chayatin, 2009).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum. Sebuah rumah sakit diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya (Mulyadi *et al*, 2013).

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011).

Perawatan kesehatan berada dibawah kebutuhan dasar manusia yang menjadi tanggung jawab negara untuk menyediakan fasilitas tersebut dengan biaya minimum dan dengan akses yang mudah (Abro & Jalbani, 2012). Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan yaitu dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dalam menerima pelayanan dapat diraih jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan menurut apa yang diperlukan dan diinginkan (Singh *et al*, 2013).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial. BPJS ini meliputi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan kesehatan. Pelaksanaan BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri adalah rumah sakit tipe B non pendidikan yang telah terakreditasi 16 bidang pelayanan data pasien umum dan asuransi. Tahun 2015, jumlah rata-rata pasien rawat inap setiap bulan sebanyak 524 untuk pasien umum atau membayar penuh, sedangkan untuk pasien BPJS non PBI (Penerima Bantuan Iuran) rata-rata pasien rawat inap sebanyak 485 dan untuk pasien BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) sebanyak 516 perbulan (Laporan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, 2015).

System pelayanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, protes para dokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, padahal anggaran sudah direlokasikan oleh APBN (*Anggaran Pendapatan Belanja Negara*) yang bernilai trilliunan. Warga juga belum memahami mekanisme layanan yang ditetapkan dalam program BPJS, serta pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, fasilitas dan infrastruktur, obat dan biaya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan, yang dapat diwakilkan perbedaannya antara pasien pengguna BPJS dengan pasien umum. Kelangsungan hidup jangka panjang rumah sakit tergantung pada pasien setia yang berkunjung lagi atau menyarankan pihak lain untuk ke rumah sakit tersebut (Sreenivas & Babu, 2012).

Penelitian tentang kepuasan pasien sebelumnya pernah dilakukan oleh Illinanyas (2011) yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien Askes dengan pasien umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Perbedaannya dengan penelitian di sini adalah tempat dan spesifikasi jenis kepesertaan pasien yaitu pasien BPJS.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian adalah observasional analitik yang dilakukan dengan metode *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada bulan 12 – 14 November 2015. Populasi pada penelitian adalah pasien peserta BPJS dan pasien umum. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, yaitu subjek yang dijadikan sampel telah dipertimbangkan oleh peneliti sendiri (Notoatmodjo, 2012). Besar sampel adalah 37 sampel pada pasien BPJS dan 37 sampel pasien umum, total keseluruhan 74 sampel (Dahlan, 2013).

Kriteria Restriksi

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien di rawat inap minimal 1 x 24 jam di RSUD Wonogiri.
 - b. Bersedia menjadi responden.
 - c. Kooperatif.
 - d. Ruang kelas III.
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Tidak bisa baca tulis
 - b. Tidak sehat rohani (mengalami gangguan mental).
 - c. Dalam keadaan tidak sadar.
 - d. Ruang kelas I, II dan VIP.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Jenis kepesertaan yang dimaksud adalah kepesertaan pasien BPJS. Pasien BPJS yang dimaksud ialah peserta BPJS Kesehatan, dimana sudah terdaftar dalam program BPJS, sudah memiliki kartu dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Pasien umum ialah pasien bukan peserta BPJS dan bukan peserta asuransi.

Alat ukur : kuesioner

Skala pengukuran : nominal

2. Variabel Terikat

Kepuasan pasien ialah derajat perasaan setiap individu sesudah memperbandingkan performa atau hasil yang telah dirasakan dengan keinginannya (Illinanyas, 2011). Landasan dalam mengukur kepuasan pasien ada empat, tetapi dalam penelitian ini yang akan diukur yaitu bagian proses meliputi sikap, tindakan, dan komunikasi.

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, pada tanggal 12 – 14 November 2015. Subjek yang telah diteliti yaitu pasien peserta BPJS dan pasien umum atau pasien bukan peserta BPJS maupun asuransi lainnya, seluruh sampel telah memenuhi kriteria inklusi. Jumlah responden yang didapatkan pada pasien rawat inap sebanyak 74 orang, terdiri dari 37 pasien BPJS dan 37 pasien umum. Karakteristik responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	BPJS		Umum		P
		F	%	F	%	
1	Umur					
	Remaja	6	8,1	5	6,8	
	Dewasa	23	31,1	27	36,5	0,576
	Tua	8	10,8	5	6,8	
2	Jenis Kelamin					
	Laki-laki	16	21,6	15	20,3	
	Perempuan	21	28,4	22	29,7	0,814

3 Pendidikan Terakhir					
Rendah	26	35,1	22	29,7	0,330
Tinggi	11	14,9	15	20,3	

Uji tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* dari 74 sampel yang diuji, didapatkan rentang usia remaja antara 15 – 25 tahun, dewasa antara 26-58 tahun, dan tua antara 59-80 tahun. Distribusi umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir dengan menggunakan uji *Chi-Square* dari 74 sampel yang diuji. Kelompok usia dewasa memiliki persentase yang paling besar, pada pasien BPJS sebesar 31,1% sedangkan untuk pasien umum sebesar 36,5% dengan nilai p 0,576. Jenis kelamin didapatkan persentase perempuan paling besar yaitu pada pasien BPJS sebesar 28,4% sedangkan pasien umum sebesar 29,7% dengan nilai p 0,814. Dalam hal pendidikan terakhir, didapatkan rata-rata pendidikan terakhirnya kategori rendah yaitu SD dan SMP memiliki persentase yang paling besar adalah 35,1% untuk pasien BPJS sedangkan persentase pasien umum sebesar 29,7% dengan nilai p 0,330. Secara statistik tidak ada perbedaan yang signifikan antara karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dalam peserta pasien BPJS maupun pasien umum, hal tersebut terlihat dari nilai p (sig) lebih dari 0,005.

Tabel 3. Uji Normalitas Data Skor Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Sig.	Keseimpulan
BPJS	0,060	Sebaran data normal
Umum	0,130	Sebaran data normal

Uji normalitas ini menggunakan uji Shapiro-Wilk pada pasien BPJS nilai p (sig) 0,060 sedangkan pada pasien umum nilai p (sig) 0,130, sehingga nilai p (sig) kedua kelompok diatas lebih dari 0,05 sehingga bisa disebutkan distribusi atau sebaran data kedua kelompok sampel itu normal maka akan digunakan uji t tidak berpasangan. Jika distribusi data tidak normal atau nilai p (sig) < 0,05 maka dilakukan transformasi data jika hasil distribusi tetap tidak normal maka bisa menggunakan uji alternatif dengan uji *Mann-Whitney*.

Tabel 4. Independent Sample t Test Perbedaan Tingkat Kepuasan

Pasien	Jumlah	Prosentase	Mean	Standar Deviasi	P
Umum	37	50%	106,14	18,053	0,001
BPJS	37	50 %	66,62	12,466	

Tabel diatas di analisis dengan menggunakan uji statistik t tidak berpasangan dengan program SPSS versi 21, didapatkan rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa rerata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Standar deviasi pada pasien umum sebesar 18,053 sedangkan pasien BPJS sebesar 12,466. Nilai p (sig) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria normal yaitu $p < 0,05$, sehingga dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang bermakna disebabkan nilai $p < 0,05$. Penelitian ini bisa disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri.

B. Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan Independent Samples t Test diperoleh nilai p value 0,001 lebih kecil dari $p \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak menerima H_a , perlu diketahui H_0 adalah pernyataan yang menyatakan tidak ada perbedaan sedangkan H_a adalah pernyataan yang menyatakan adanya perbedaan. Berdasarkan nilai rata – rata pada tingkat kepuasan pasien umum diperoleh rerata sebesar 106,14 sedangkan pasien BPJS diperoleh rerata sebesar 66,62 dengan selisih keduanya sebesar 39,51. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Pengisian kuesioner dan wawancara dengan teori empat landasan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien bisa dijelaskan bahwa masih terdapat beberapa macam pelayanan yang belum memuaskan yaitu:

1. Pelayanan Dokter

Kepuasannya cukup tetapi masih ada yang kurang yaitu komunikatif dokter dengan pasien ataupun keluarga pasien, ketidakpuasan penjelasan dokter terhadap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.

2. Pelayanan Perawat

Kepuasannya cukup, tetapi masih ada kekurangannya yaitu pelayanan perawat yang kurang peduli, kurang tanggap dan kurang responsif terhadap kebutuhan pasien dan aktifitas pasien.

3. Pelayanan Masuk Rumah Sakit

Ketidakpuasan karena pasien yang dianjurkan untuk rawat inap walaupun belum ada dokter spesialis yang menangani diagnosisnya dan pelayanan menunggu yang terlalu lama prosesnya.

4. Pelayanan Administrasi Rumah Sakit

Ketidakpuasan pasien terhadap petugas yang tidak transparan terhadap jumlah dan jenis obat yang sudah digunakan.

Menurut penelitian Ismawan (2008) dengan menggunakan empat landasan dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap proses pelayanan yang didapatkan pada pasien BPJS bukan hanya dari sisi medis saja, tetapi juga

administrasi dimana sebelum mendapatkan pelayanan medis pasien juga mendapatkan pelayanan dari BPJS terlebih dahulu. Hal ini mempengaruhi kepuasan dari pasien itu sendiri terhadap rumah sakit, karena kaitannya dengan waktu tunggu saat mendapatkan pelayanan BPJS sebelum mendapatkan pelayanan medis. Proses sistem rujukan berjenjang yang dirasakan setelah adanya BPJS, ini juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap BPJS sendiri.

Keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit hampir sesuai seperti pada penelitian menurut Lee *et al*, dalam Firdaus (2015) dimana ada tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), tampilan fisik (*tangible*), pelayanan medis (*core medical service*) dan profesionalisme (*professionalism*).

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang puas akan merekomendasikan teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang kembali untuk kontrol atau memerlukan pelayanan yang lain. Pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan pelanggan lebih banyak lagi (Hayaza, 2013).

Menurut penelitian dari Octavia *et al* (2012), perbedaan yang dirasakan pasien dari sebelum dan sesudah adanya program BPJS. Pasien ternyata merasa dengan adanya BPJS menjadi lebih tercukupi untuk berobat, karena tidak mengeluarkan biaya lagi. Namun, ada beberapa hal yang masih menggajal disini adalah pelayanannya yang masih lama. Berkaitan dengan waktu tunggu atau antrian yang masih panjang. Prosedur sistem rujukan yang tidak bisa langsung juga dirasakan masih menyulitkan bagi pasien.

Penelitian ini terdapat kelebihan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu jumlah responden yang lebih banyak dari sebelumnya, jenis kepesertaan pasien yang berbeda dari sebelumnya dan uji analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini uji t tidak berpasangan sebelumnya menggunakan uji *Chi - Square*. Namun, penelitian ini juga memiliki kelemahan yaitu dalam penelitian ini hanya menilai tingkat kepuasan terhadap proses sedangkan peneliti sebelumnya menilai tingkat kepuasan terhadap produk, proses dan pelayanan purna beli.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini, bisa disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 39,51%.

B. Saran

1. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri perlu diperbaiki kualitasnya dengan melaksanakan survey seperti memberi kuesioner atau kotak saran, untuk mengetahui hal-hal yang telah membuat pasien puas dan hal-hal yang masih kurang.
2. Melaksanakan perbaikan dan melengkapi ruangan, fasilitas, seperti perbaikan pada ruangan yang masih kurang ideal serta melengkapi alat pemeriksaan maupun alat penunjang diagnostic agar bisa lebih meningkatkan kinerja petugas medis dan administrasi.
3. Melaksanakan evaluasi terhadap program yang sudah berjalan di rumah sakit, agar bisa memantau kemajuan yang sudah tercapai selain itu juga bisa memperbaiki hal-hal yang belum sempurna.
4. Perlu diadakan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abro Zahida & Jalbani Amanat Ali. 2012. Health Care Facilities And Patients Satisfaction: A Case Study Of Civil Hospital Karachi. *Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol. 4 No. 1 May, pp: 781-782.
- Azizan N.A, Mohamed Bahari. 2013. The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia. *Asian Journal Of Social Sciences & Humanities*. Vol. 2 No. 3 August, pp: 310.
- Alrubaiee Laith., Alkaa'ida Feras., 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106.
- Dahlan, M.S. 2013. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika. pp: 130-134.
- Dahlan, M.S. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Firdaus, F.F. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Thesis : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Hayaza, Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 2 No. 2, Februari, pp: 2-4.
- Ismawan, N.L. 2008. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. Thesis : Universitas Diponegoro Semarang.
- Illinentyas, A.C. 2011. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dengan Pasien umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Skripsi : Universitas Sebelas Maret.
- Kementerian Kesehatan R.I. 2013. *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan. pp: 2-27.
- Laporan Data Pasien Inap Menurut Cara Bayar dan Cara Pulang RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. 2015.
- Mubarak, W.I dan Chayatin Nurul. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika. pp: 140-145.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No.3, April, pp: 1203-1208.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. pp: 86-125.
- Octavia, A. Suswitaroza,. Anwar, A.P. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, Vol 1 No.1 Januari – Maret, pp: 11-16.
- Singh, S. Kaur, P. Rochwani, R. 2013. Patient satisfaction levels in a tertiary care medical college hospital in Punjab, North India. *International Journal of Research & Development of Health*. November; Vol 1(4): 172-82.
- Sreenivas, T. Babu, N.S. 2012. A Study On Patient Satisfaction In Hospitals. *International Journal of Management Research and Business Strategy*, Vol. 1 No. 1 October, pp: 102.
- Undang-undang No. 44. Tahun 2009. *Rumah Sakit*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. pp: 2-5.