

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB

Erni Faturahmah[✉], Bambang Budi Raharjo

Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 14 Agustus
2017
Disetujui 15 Oktober
2017
Dipublikasikan 20
Desember 2017

Keywords:
Kepuasan Pasien BPJS,
Kualitas Pelayanan.

Abstrak

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat menjadi tolak ukur puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, diperlukan pandangan dari pasien. Data jumlah pasien BPJS di RSUD Bima mengalami penurunan, pada tahun 2014 berjumlah 14.009 pasien, tahun 2015 berjumlah 12.202 pasien, bulan Januari sampai bulan Oktober 2016 berjumlah 10.686 pasien. Tujuan penelitian menganalisis faktor *assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD Bima. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, pendekatan *cross sectional study*. Jumlah sampel 66 pasien dibagi menjadi tiga kelompok kelas, yaitu pasien BPJS kelas I, kelas II dan kelas III. Setiap kelas berjumlah 22 pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariate. Hasil penelitian diperoleh kelas I, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu faktor *responsiveness*, ditunjukkan oleh nilai OR tertinggi OR=45,000 $P=0,015$. Kelas II faktor yang paling berpengaruh adalah *emphaty* OR=17,397, $P=0,033$. Kelas III faktor yang paling berpengaruh yaitu *assurance* OR=15,685, $P=0,039$. Kesimpulan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Assurance* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III. Sehingga perlu kiranya petugas medis dalam melaksanakan tugas, lebih peduli kepada pasien serta memberikan jaminan untuk menimbulkan kepercayaan pasien terhadap RSUD Bima.

Abstract

*The ability of hospital to meet the needs of patients can be a benchmark for whether the patients satisfy or not to the services provided. To observe the quality of services provided by the hospital, it needs the views of the patients. The number of BPJS patients in Bima Regional General Hospital continued to decrease, in 2014 there were 14.009 patients, in 2015 there were 12.202 patients, January until October 2016 there were 10.686 patients. The study objective is to analyze the assurance factor, tangibles factor on the satisfaction level of BPJS patients in the wards of Bima Regional General Hospital. This study was a quantitative descriptive study, cross sectional study approach. The samples were 66 patients divided into three class groups, namely BPJS class I, BPJS class II and BPJS class III. Each class is 22 patients. Data were analyzed used univariate, bivariate, and multivariate analysis. The quality of medical staff service from responsiveness factor, empathy factor, and assurance factor greatly affected the satisfaction of BPJS Class I, Class II, and Class III patients. The conclusion was that there was significant influence between responsiveness, indicated by the value or highest OR=45,000, $P=0.015$. Class II the most influential factor is *emphaty* OR=17,397, $P=0,033$. In class III the most influential factor namely *assurance* OR=15,685, $P=0.039$. Conclusion there is a significant impact between the factor Assurance of customer satisfaction patients BPJS class III. So it is necessary for the medical staff to carry out their duty, provide more care to the patients and provide assurance to create patients' trust to Bima Regional General Hospital.*

[✉]Alamat korespondensi:

Kampus Unnes Kelud Utara III, Semarang, 50237, Indonesia
E-mail: erni_faturahmah103@yahoo.com

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta (Endang & Elisabeth. 2015). Menurut Azwar, kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien (Syafrudin, dkk. 2014). Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat menjadi tolak ukur puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pasien adalah ketika jasa atau pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan tidak baik atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Imbalo.2015).

Depkes RI (2008), menetapkan 6 (enam) indikator mutu pelayanan kesehatan meliputi keselamatan pasien, perawatan diri, kepuasan pasien, kecemasan, kenyamanan dan pengetahuan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Maka peningkatan arus pasien akan terus menimbulkan efek yang berkelanjutan bagi kepuasan pasien. Contoh; penanganan pasien dengan cepat di dalam Unit Gawat Darurat akan meningkatkan kepuasan pasien dan juga tingkat keselamatan pasien. Hal tersebut akan membantu kenaikan pendapatan pada rumah sakit (Nina. 2013). Menurut Zeithalm dan Parasuraman, indikator dalam menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang banyak digunakan yaitu dikenal dengan dimensi RATER, lima kualitas pelayanan tersebut mencakup *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan/bukti fisik),

emphaty (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) (Fais. 2014).

Penelitian Birna (2006) di negara Etiopia dari 518 pasien, 46% pasien yang telah diwawancarai bahwa mereka tidak puas dengan layanan kesehatan yang telah tersedia (Abdosh. 2006). Naidu (2009) di India, kualitas kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien yang pada akhirnya akan mempengaruhi perilaku positif seperti kesetiaan pasien terhadap rumah sakit (Naidu. 2009). Shahbaz (2010) di Pakistan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dalam industri perawatan kesehatan (Shabbir. 2010). Penelitian Linda (2002) di AS (*Pennsylvania*), Kanada (*Ontario* dan *British Columbia*), *England* dan *Scotland*, kualitas pelayanan suatu rumah sakit rendah, terjadi di rumah sakit dengan pegawai dan dukungan yang rendah selama perawatan (Findings. 2002). Penelitian Francisco dan Maria (2014) pada suatu rumah sakit di Mexico, bahwa lingkungan fisik yang menguntungkan pada suatu layanan akan meningkatkan pandangan-pandangan positif terhadap kualitas layanan rumah sakit (Carlos. 2014). Penelitian Nasim, dkk (2013), menunjukkan ada dampak positif dan signifikan dari kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien (Kazemi, N., Ehsani, P., Abdi, F., & Bighami, M. 2013).

Penerapan layanan kesehatan, Badan 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. (BPJS. 2015). Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih adanya pasien pengguna BPJS yang merasa tidak puas

dengan pelayanan yang diterimanya pada suatu rumah sakit, seperti hasil penelitian Ahmad dan Kiki (2015), bahwa dari 72 responden, 28 diantaranya menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang cukup baik, 18 responden menunjukkan mutu pelayanan baik, dan 26 responden menunjukkan mutu pelayanan kurang baik. Sedangkan untuk kepuasan pasien dari 72 responden, 34 diantaranya menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diperolehnya, 17 responden menunjukkan bahwa mereka puas dan 21 responden menunjukkan bahwa mereka merasa tidak puas (Khoiri & Hermastutik. 2014). Dengan adanya responden yang berpendapat bahwa mutu pelayanan yang mereka dapatkan kurang baik dan responden masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, menunjukkan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.

Hasil survei awal peneliti, bahwa jumlah peserta BPJS di kabupaten Bima mengalami peningkatan yaitu tahun 2014 berjumlah 757.622 jiwa, tahun 2015 berjumlah 841.478 jiwa, dan tahun 2016 berjumlah 970.917 jiwa. Sedangkan jumlah pasien di ruang rawat inap RSUD Bima tahun 2014 yaitu berjumlah 14.009 pasien yang terdiri dari 1.239 pasien Umum, 12.755 pasien BPJS, dan 15 pasien gratis. Tahun 2015 berjumlah 12.202 pasien yang terdiri dari 1.369 pasien Umum, 10.820 pasien BPJS, dan 13 pasien gratis. Kemudian pada bulan Oktober 2016, berjumlah 10.686 pasien yang terdiri dari 2.175 pasien Umum, 8.471 pasien BPJS, dan 40 pasien gratis. Ini menunjukkan jumlah

pasien rawat inap RSUD Bima mengalami penurunan, begitupun dengan jumlah pasien BPJS yang mengalami penurunan dari tahun 2014 hingga Oktober 2016. Sehubungan dengan itu, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan petugas medis melalui faktor *assurance* di ruang rawat inap RSUD Bima, NTB”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional study*. Lokasi penelitian yang dipilih adalah di ruang rawat inap RSUD Bima, provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah semua pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD Bima yaitu di ruang perawatan nifas, ruang perawatan bedah dan ruang perawatan penyakit dalam, berjumlah 77 pasien. Penghitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dan didapatkan hasil sebanyak 65 pasien sampel minimal. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu kelompok kelas I BPJS, kelas II BPJS dan kelas III BPJS.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) yakni faktor *reliability, assurance, tangible, empathy, Assurance* dan variabel terikat (*dependen*) yakni kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini menggunakan teknik analisis univariat (distribusi frekuensi) dan bivariate (*Chi-square*), dan multivariate menggunakan uji regresi *binary logistic*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Faktor *Assurance* Petugas Medis dalam Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima

Kelas	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Total	Persentase (%)
I	Terjamin	16	72,73
	Tidak Terjamin	6	27,27
	Total	22	100
II	Terjamin	17	77,27
	Tidak Terjamin	5	22,73
	Total	22	100
III	Terjamin	14	63,64
	Tidak Terjamin	8	36,36
	Total	22	100

Berdasarkan tabel 1. Hasil penelitian di atas didapatkan informasi bahwa dari 22 pasien kelas I, yang merasa pelayanan petugas medis terjamin sebanyak 16 pasien (72,73%) dan yang merasa pelayanan petugas medis tidak terjamin sebanyak 6 pasien (27,27%). Pada pasien kelas II, yang merasa pelayanan petugas medis terjamin sebanyak 17 pasien

(77,27%) dan yang merasa pelayanan petugas medis tidak terjamin sebanyak 5 pasien (22,73%). Pasien kelas III, yang merasa pelayanan petugas medis terjamin sebanyak 14 pasien (63,64%) dan yang merasa pelayanan petugas medis tidak terjamin sebanyak 8 pasien (36,36%).

2. Analisis Bivariat

Table 2. Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Medis dari Faktor *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas I, Kelas II dan Kelas III Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima

Kelas	Kepuasan Pasien	<i>Assurance</i>		Total	%	p
		Terjamin	Tidak Terjamin			
I	Puas	14	2	16	72,7	0,025
	Tidak Puas	2	4	6	27,3	
	Total	16	6	22	100	
II	Puas	12	0	12	54,5	0,010
	Tidak Puas	5	5	10	45,5	
	Total	17	5	22	100	
III	Puas	11	1	12	54,5	0,006
	Tidak Puas	3	7	10	45,5	
	Total	14	8	22	100	

Berdasarkan tabel 2.2. Hasil penelitian pada kelas I, faktor *assurance* diperoleh $\rho=0,025$. Faktor *assurance* pada kelas II diperoleh $\rho=0,010$. Sedangkan faktor *assurance* pada kelas III diperoleh $\rho=0,006$. Nilai

$\rho<0,05$ menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan petugas medis dari faktor *assurance* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I, kelas II dan kelas III.

3. Analisis Multivariat

Table 3. Analisis Multivariat Tahap Akhir Pada Pelayanan Petugas Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Kelas I RSUD Bima

Variabel	ρ	OR	CI 95%
<i>Reliability</i>	0,338	4,667	0,200-108,820
<i>Responsiveness</i>	0,015	45,000	2,105-961,768

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* mempunyai ρ value lebih kecil. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dapat dilihat dari OR (Exp(B)) yang terbesar. Nilai OR *reliability* 4,667 dan

nilai OR *responsiveness* sebesar 45,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I.

Table 4. Analisis Multivariat Tahap Akhir Pada Pelayanan Petugas Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Kelas II RSUD Bima

Variabel	ρ	OR	CI 95%
<i>Emphaty</i>	0,033	17,397	1,266-239,071
<i>Responsiveness</i>	0,074	11,739	0,784-175,724

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa variabel *emphaty* mempunyai ρ value lebih kecil. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dapat dilihat dari OR (Exp(B)) yang terbesar. Nilai OR *emphaty* yaitu 17,397 dan

nilai OR *responsiveness* sebesar 11,739. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *emphaty* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas II.

Table 5. Analisis Multivariat Tahap Akhir Pada Pelayanan Petugas Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bima

Variabel	ρ	OR	CI 95%
<i>Assurance</i>	0,039	15,685	1,147-214,433
<i>Emphaty</i>	0,209	8,564	0,552-132,891

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa variabel *assurance* mempunyai ρ value lebih kecil. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dapat dilihat dari OR (Exp(B)) yang terbesar. Nilai OR *assurance* yaitu 15,685 dan nilai OR *emphaty* sebesar 8,564. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *assurance* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pasien BPJS Kelas I

Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang bersifat relatif. Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan, segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya (Maricq & Weinrich. 2012). Kebutuhan-kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Pasien secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa, termasuk didalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan (Bambang, H. 2010).

Dari hasil uji *chi-square* yang muncul pada data statistic, faktor *assurance* $\rho=0,025$. Menunjukkan faktor *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Endang Lasari (2013) menunjukkan yang menunjukkan faktor *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Faktor *assurance* (jaminanan) merupakan pengetahuan, kesopanan serta kemampuan petugas medis untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. (Fais, M, S. 2014)

Hasil uji regresi, faktor *responsiveness* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I. Ditunjukkan oleh nilai OR=45,000 dengan $\rho<0,05$ yaitu $\rho=0,015$. Ini menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I. Sedangkan faktor *reliability*, faktor *assurance*, faktor *tangible* dan faktor *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* merupakan faktor yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I dibandingkan faktor lain. Oleh karena itu, pada faktor *responsiveness* Ha diterima H0 ditolak, sedangkan faktor *reliability*, faktor *assurance*, faktor *tangible* dan faktor *emphaty* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I H0 diterima Ha ditolak.

2. Pasien BPJS Kelas II

Dari hasil uji *chi-square* yang muncul pada data statistic, faktor *assurance* $\rho=0,010$. Menunjukkan faktor *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas II. Hasil uji regresi, faktor *emphaty* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas II. Ditunjukkan oleh nilai OR=17,397 $\rho<0,05$ yaitu $\rho=0,033$. Sedangkan faktor *reliability*, faktor *assurance*, faktor *tangible* dan faktor *responsiveness* pada kelas II tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *emphaty* merupakan faktor yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I dibandingkan faktor lain. Oleh karena itu, pada faktor *emphaty* Ha diterima H0 ditolak, sedangkan faktor *reliability*, faktor *assurance*, faktor *tangible* dan faktor *responsiveness* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas II H0 diterima Ha ditolak.

3. Pasien BPJS Kelas III

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 22 pasien, dapat dilihat pada data statistik bahwa pasien BPJS kelas III yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis adalah sebanyak 12 (54,5%) pasien dan 10 (45,5%) pasien BPJS yang merasa tidak puas dengan pelayanan petugas medis di ruang rawat inap RSUD Bima. Dari hasil uji *chi-square* pada data statistik, faktor *assurance* $\rho=0,006$ berpengaruh terhadap kepuasan pasien kelas III.

Hasil uji regresi, faktor *assurance* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III. Hal ditunjukkan dengan nilai $OR=15,685$ dengan $\rho<0,05$ yaitu $\rho=0,039$. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *assurance* merupakan faktor yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I dibandingkan faktor lain. Oleh karena itu, pada faktor *assurance* H_0 diterima H_0 ditolak, sedangkan faktor *reliability*, faktor *tangible*, faktor *emphaty* dan faktor *responsiveness* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III H_0 diterima H_0 ditolak.

SIMPULAN

Faktor *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III. Sedangkan pada kelas I dan kelas II, faktor *assurance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. Sedangkan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien kelas I yaitu faktor *responsiveness*. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien kelas II yaitu faktor *emphaty*.

Saran perlu kiranya petugas medis lebih handal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, lebih memberikan jaminan yaitu untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pasien selama perawatan di ruang rawat inap RSUD Bima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdosh, B., 2006. The quality of hospital services in eastern Ethiopia : Patient ' s perspective.
- Bambang, H. 2010. Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta
- BPJS, 2015. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan.
- Carlos, F., & Dolores, M., 2014. Post Behavioral Perceptions of the Service Quality in a Service Setting; Private Hospitals in México. , 3(7), pp.37–40.
- Endang & Elisabeth. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Fais, M, S. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Findings, C.C. et al., 2002. Hospital Staffing, Organization, and Quality of Care: Cross-National Findings. , (October).
- Imbalo, S, P. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Kazemi, N., Ehsani, P., Abdi, F., & Bighami, M, K., 2013. Management Science Letters. , 3, pp.2125–2136.
- Khoiri, A.N. & Hermastutik, K., 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang (The Correlation The Quality Of Nursing Service And The Satisfaction Of The Patients Holding Bpjs Card In Health Service Center , Mojowarno-Jombang). , (december).
- Maricq, H.R. et al., 2012. Prevalence Of Scleroderma Spectrum Disorders In The General Population., pp.998–1006.
- Naidu, A., 2009. Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. , (1996), pp.186–190.
- Nina, R. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah
Bima. NTB

Shabbir, S., Kaufmann, H.R. & Shehzad, M.,
2010. Service quality , word of mouth
and trust: Drivers to achieve patient
satisfaction. , 5(17), pp.2457–2462.

Syafrudin, Masitoh, S, & Rosyanawaty, T.
2014. Manajemen Mutu Pelayanan
Kesehatan untuk Bidan. Jakarta
Timur: Buku Kesehatan.