


**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN)**
Aer Sondari [✉], Bambang Budi Raharjo

 Administrasi Kebijakan Kesehatan, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang

Info Artikel
Sejarah Artikel:

 Diterima November 2016
Disetujui Desember 2016
Dipublikasikan Januari
2017

Keywords:
*Patient Satisfaction, Quality
of Service, Outpatient,
National Health Assurance*
Abstrak

JKN adalah program untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh, dimulai sejak 1 Januari 2014. Indikator keberhasilan JKN adalah kepuasan masyarakat yang dinilai dari pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes tahun 2015. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 70 pasien JKN. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner harapan pelayanan sebanyak 21 item ($\alpha > 3,06$) dan kuesioner pengalaman pelayanan sebanyak 21 item ($\alpha > 3,06$). Analisis yang dilakukan adalah univariat menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3 % dimana tingkat kesesuaian dimensi reliability 88,8%, responsiveness 92,2%, assurance 92,7%, empathy 93% dan tangible 90,1%. Berdasarkan analisis dengan diagram kartesius dimana dari 21 atribut, terdapat 7 item berada di kuadran A, 9 item di kuadran B, 2 item di kuadran C, dan 3 item di kuadran D. Saran yang diberikan adalah meningkatkan kinerja dengan melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan.

Abstract

Since 1st January 2014 the government has organized a program National Health Assurance (JKN) to ensure public health as a whole. The indicators of success JKN was the satisfaction of the public who rated by hospital service. The research was made to know the description of JKN patient satisfaction generally based on health service quality in the regional hospital Brebes. This research is a deskriptif quantitative. This sample amount of 70 patients of JKN. Data collected by questionnaire of service expectations as much as 21 items ($\alpha > 3,06$) and service experience as much as 21 items ($\alpha > 3,06$). Analysis tool used the Importance-Performance Analysis (IPA). The results of this study indicated that average value of fitness levels for all dimensions are 91,3 % which the level of concordance 88,8% reliability dimensions, responsiveness 92,2%, assurance 92,7%, empathy 93% and tangible 90,1%. Based on the importance-performance matrix of 21 attributes which are investigated there are 7 (seven) items that are in quadrant A, 9 (nine) items in quadrant B, 2 (two) items in quadrant C and 3 (three) items in quadrant D. The advice given is to improve the performance of the regional hospital Brebes in a way to evaluate regularly to the service provided.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:

 Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: aengdzaky@gmail.com

 p ISSN 1475-362846
e ISSN 1475-222656

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Candra A, 2010:63). Program JKN setelah diterapkan kurang lebih 1 tahun menurut Thabrany H (2014:94) masih belum bisa berjalan lancar dan masih banyak kekurangan. Kepuasan peserta JKN cenderung rendah, kontak fasilitas kesehatan yang mengakibatkan pilihan fasilitas kesehatan terbatas hal ini mempunyai potensi keluhan dan ketidakpuasan peserta khususnya peserta kelas atas (Thabrany H, 2014:95). Padahal Indikator keberhasilan BPJS Kesehatan atau program JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat (Depkes RI, 2014). Kepuasan dinilai dari pelayanan rumah sakit dan para dokter yang menjadi subyeknya. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit harus berkualitas untuk mewujudkan suksesnya program JKN.

Kepesertaan JKN bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk (Perpes No 72 Tahun 2013). Cakupan kepesertaan JKN untuk wilayah Jawa Tengah adalah 54,37% atau 18.085.821 jiwa (BPJS Kesehatan Divisi Regional IV Jawa Tengah). Jumlah penduduk di Kabupaten Brebes adalah yang paling tinggi, tetapi jumlah kepesertaan JKN bukan yang paling tinggi melainkan yang ke-2 (1.254.418 jiwa (71, 49%)) (BPS Jawa Tengah 2014). Berdasarkan hal tersebut seharusnya perbandingan antara jumlah peserta dengan jumlah penduduk adalah sebanding. Ini menunjukkan bahwa program JKN belum mencapai target kepesertaan JKN yang mencakup seluruh warga. Menurut Thabrany H (2014:184) suksesnya JKN lebih banyak tergantung pada layanan dokter dan layanan tenaga kesehatan lainnya di fasilitas kesehatan.

RSUD Kabupaten Brebes merupakan satu-satunya alternative pilihan rujukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Brebes khususnya peserta JKN. Hal ini dilihat dari tingginya jumlah kunjungan rawat jalan (82.011 kunjungan) RSUD Kabupaten Brebes dibandingkan dengan rumah sakit swasta lain di Brebes (<22.000 kunjungan) (Dinkes Kab. Brebes, 2013). Banyaknya jumlah pasien rawat jalan ini menimbulkan beberapa masalah, seperti lingkungan yang dianggap kurang nyaman, pelayanan tenaga medis yang kurang maksimal, serta pelayanan pelayanan pengobatan yang belum memuaskan. Selain itu jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Kabupaten Brebes yang mengalami penurunan pada tahun 2013. Jumlah kunjungan pada tahun 2012 yaitu 68.499 pasien dan tahun 2013 adalah 67719 pasien. Pada tahun 2014 mengalami kenaikan yang lebih mencolok lagi karena adanya program JKN yaitu sebesar 79.528 kunjungan (Rekam Medis RSUD Brebes).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti yaitu data mengenai kepuasan peserta JKN belum ada sedangkan menurut Peta Jalan Menuju JKN pengukuran kepuasan peserta dilakukan paling tidak enam bulan sekali. Wawancara dilakukan kepada 30 pasien 38,75 % pasien merasa tidak puas dengan pelayanan. Alasan ketidakpuasan peserta antara lain adalah karena kurang nyamannya ruangan tunggu karena tidak dijaga kebersihannya, keramahan dan pemberian informasi oleh petugas kurang memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Tahir dan Balqis, 2014). Pengukuran kepuasan peserta JKN (customer satisfaction measurement) perlu dilakukan terus menerus secara konsisten dan valid paling tidak setiap enam bulan (Depkes RI, 2014:71). Hal ini bertujuan untuk mencapai target bahwa seluruh warga Indonesia tercover dalam Jaminan Kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang menggunakan analisis data *Importance-Performance Analysis*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien JKN.

Sampel penelitian ini adalah peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes yang berjumlah 70 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling dengan kriteria inklusi meliputi pernah berobat sebelumnya, bersedia menjadi responden, berumur ≥ 16 tahun dan dapat berkomunikasi dengan baik. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder, dengan menggunakan teknik wawancara melalui alat bantu kuesioner harapan pelayanan sebanyak 21 item ($\alpha > 3,06$) dan kuesioner pengalaman pelayanan sebanyak 21 item ($\alpha > 3,06$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian tingkat rata-rata kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat RSUD Kabupaten Brebes ini didapatkan dengan cara menghitung tingkat kesesuaian yaitu dengan membandingkan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pasien terhadap pelayanan rawat jalan dengan skor rata-rata kinerja pelayanan yang disebut dengan Importance Performance Analysis (Supranto, 2011:239). Jika tingkat kesesuaian setiap atribut \geq tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dapat dikatakan atribut tersebut sudah memuaskan pasien, dan sebaliknya. Perhitungan atau skoring dari jawaban dalam kuesioner berdasarkan skala likert tercantum pada tabel 1. Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa rata-rata kepuasan pasien sebesar 91,3% dan disimpulkan bahwa pada dimensi reliability diketahui rata-rata presentase tingkat

kesesuaiannya adalah 88,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien JKN belum merasa puas terhadap dimensi kehandalan yang diberikan. Ketidakpuasan ini disebabkan pasien JKN merasa petugas kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan. Terdapat 3 (tiga) atribut yang menunjukkan bahwa pasien JKN belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti, prosedur penerimaan pasien yang cepat (83,1%), pemeriksaan diagnosis dan perawatan yang cepat dan tepat (86,8%) dan ketepatan jadwal pelayanan (87,5%). Pasien merasa bahwa prosedur administrasi penerimaan pasien dilakukan dengan lambat sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu jadwal pelayanan pengobatan yang diberikan juga sering tidak tepat waktu yang disebabkan dokter datang terlambat ke rumah sakit. Sedangkan pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting bagi pasien JKN karena setiap pasien menginginkan masalah kesehatannya cepat dan segera diatasi sebagaimana yang disampaikan oleh Kuntjoro (2005) bahwa harapan utama saat pasien datang ke rumah sakit adalah kesembuhan dari penyakit yang diderita. Kesembuhan merupakan salah satu bukti keberhasilan kinerja pelayanan klinis, sehingga bila pasien sembuh bukan saja menunjukkan keberhasilan kinerja pelayanan, tetapi juga membuat pasien puas karena tujuan utamanya tercapai (Budayanti, 2007).

Pada dimensi responsiveness diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 92,2%. Ini berarti pasien sudah merasa puas terhadap dimensi ketanggapan, tetapi terdapat 2 (dua) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien (87,2%) dan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan (83,1%).

Ketidakpuasan pasien pada dimensi ini disebabkan pasien JKN merasa petugas kesehatan tidak tanggap dalam melayani kebutuhan pasien seperti ketanggapan dokter dan perawat dalam melayani keluhan. Ketidaktanggapan petugas ini disebabkan

Tabel 1. Perhitungan Kepuasan Pasien Peserta JKN Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Kinerja (x)	Harapan (y)	\bar{x}	\bar{y}	TK (%)	Kriteria Kesesuaian
Reliability							
1.	Prosedur penerimaan pasien peserta JKN yang cepat dan tepat.	255	305	3.6	4.4	83.1	BM
2.	Pelayanan pemeriksaan diagnosis yang cepat dan tepat.	263	302	3.8	4.3	86.8	BM
3.	Ketepatan jadwal pelayanan rumah sakit	253	289	3.7	4.1	87.5	BM
4.	Prosedur pelayanan rawat jalan peserta JKN tidak berbelit-belit.	285	292	4.1	4.2	97.6	M
	Rata-rata					88.8	BM
Responsiveness							
5.	Kemampuan dokter dan perawat menyelesaikan keluhan pasien.	273	312	3.9	4.5	87.5	BM
6.	Pemberian informasi yang jelas.	281	300	4.0	4.3	93.7	M
7.	Kerjasama dokter dan perawat	288	275	4.1	3.8	104.7	M
8.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan.	260	313	3.7	4.5	83.1	BM
	Rata-rata					92.2	M
Assurance							
9.	kemampuan menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien JKN.	278	271	4.0	3.8	102.6	M
10.	Pengetahuan dan kemampuan petugas	282	304	4.0	4.3	92.8	M
11.	Jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan	265	309	3.8	4.4	85.8	BM
12.	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.	281	313	4.0	4.5	89.8	BM
	Rata-rata					92.7	M
Emphaty							
13.	Perhatian secara khusus kepada setiap pasien.	259	283	3.7	4.0	91.5	M
14.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.	267	277	3.8	4.0	96.4	M
15.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	278	293	4.0	4.2	94.9	M
16.	Komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.	269	301	3.8	4.3	89.4	BM
	Rata-rata					93	M
Tangible							
17.	Pelayanan yang sopan dan ramah.	264	297	3.8	4.2	88.9	BM
18.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	240	294	3.4	4.2	81.3	BM
19.	Penataan ruangan rawat jalan.	255	278	3.6	4.0	91.7	M
20.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan.	277	312	4.0	4.5	88.8	BM
21.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).	293	294	4.2	4.2	99.7	M
	Rata-rata					90.1	BM
	Jumlah Keseluruhan					1917.7	
	Rata-Rata Kepuasan Pasien					91.3	

karena peningkatan jumlah kunjungan pasien sejak adanya program JKN ini sehingga petugas tidak tanggap terhadap keluhan pasien serta kurangnya tingkat kepekaan petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiarto dalam Nur Alam (2010) bahwa tingkat kepekaan yang tinggi terhadap pelayanan perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan.

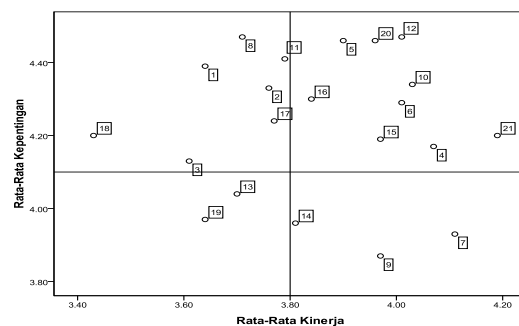
Pada dimensi assurance diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 92,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien JKN sudah merasa puas terhadap dimensi jaminan ini. Pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga tidak ada ketakutan pasien akan kesalahan pelayanan yang diterima. Tetapi terdapat 2 (dua) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti jaminan dan kepercayaan berupa kesembuhan terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan (85,8%) dan ketrampilan para dokter (89,8%). Ketidakpuasan pasien JKN disebabkan karena ketidakpercayaan pasien JKN terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis.

Pada dimensi empathy diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 93%. Hal ini menunjukkan pasien JKN merasa puas terhadap empati yang diberikan. Kepuasan pada dimensi ini disebabkan pasien JKN merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak memandang status sosial dan dilakukan dengan adil. Akan tetapi terdapat 1 (satu) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan yaitu komunikasi yang baik antara petugas dan pasien (89,4%).

Pada dimensi tangible diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 90,1%. Ini menunjukkan bahwa pasien masih merasa belum puas terhadap tangible yang diberikan. Terdapat 3 (tiga) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti atribut pelayanan yang sopan dan ramah (88,9%), atribut kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan (81,3%), atribut kelengkapan, kesiapan

dan kebersihan alat-alat pemeriksaan (88,8%). Kepuasan pasien JKN terhadap dimensi tangible harus ditingkatkan karena tangible yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi. Hal ini berkaitan dengan pernyataan Leonard L Berry, dimana jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah jasa yang dikonsumsi tetapi tidak dimiliki. Walaupun penampilan jasa diwakili oleh wujud tertentu, namun esensi yang dibeli adalah penampilan (Alma,2007).

Hasil dari skor rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian dimasukkan dalam diagram yang disebut diagram Kartesius. Hal ini ditunjukkan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Brebes untuk peserta JKN yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius Berdasarkan Tingkat kepentingan dan Tingkat kinerja

Terdapat 7 atribut yang berada pada kuadran A yang berarti bahwa atribut-atribut ini yang dianggap penting oleh pasien JKN tetapi kenyataannya atribut ini belum sesuai yang diharapkan. RSUD Brebes harus meningkatkan kinerja petugas kesehatan karena kepentingan utama pasien JKN adalah kesembuhan penyakit yang dideritanya sehingga peranan dan kinerja dokter dan perawat menjadi fokus utama yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh rumah sakit. Atribut yang berada pada kuadran A yaitu (1) prosedur penerimaan pasien JKN yang cepat dan tepat; (2) pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan yang cepat dan tepat; (3) jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan tepat waktu; tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan; (11) jaminan dan kepercayaan

terhadap pelayanan rawat jalan; (17) pelayanan oleh petugas rawat jalan yang sopan dan ramah; (18) kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.

Pada kuadran B terdapat 9 atribut yang berarti bahwa atribut-atribut ini yang dianggap penting oleh pasien JKN dan telah sesuai apa yang diharapkannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi (Supranto, 2011). Atribut-atribut dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan jasa tersebut unggul dimata pasien JKN. Atribut yang berada pada kuadran B yaitu (4) prosedur pelayanan rawat jalan untuk peserta JKN tidak berbelit-belit; (5) ketanggapan dokter dan perawat menyelesaikan keluhan pasien; (6) petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien; (10) pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya; (12) ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja; (15) pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain; (16) petugas dan pasien JKN terjalin komunikasi yang baik; (20) kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai; dan (21) kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).

Terdapat 2 (dua) atribut yang berada pada kuadran C yang berarti atribut atribut ini dianggap penting oleh pasien JKN dan pada kenyataannya kinerja pelayanan rawat jalan yang diberikan RSUD Kabupaten Brebes biasa saja dan tidak terlalu istimewa (Supranto, 2011). Strategi peningkatan kualitas dalam kuadran ini yaitu meningkatkan kinerja atribut ini setelah meningkatkan kinerja atribut-atribut dalam kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran C yaitu (13) memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan (19) penataan ruangan rawat jalan (dalam dan luar).

Pada kuadran D, terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran ini yang berarti atribut atribut ini dianggap kurang penting oleh pasien JKN dan kinerja yang diberikan oleh pihak RSUD Brebes terlalu berlebihan sehingga sangat memuaskan pasien JKN. Atribut yang berada pada kuadran D yaitu (7) dokter didampingi

oleh perawat dalam memeriksa pasien; (9) petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien peserta JKN; dan (14) perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.

PENUTUP

Simpulan dari penelitian ini yaitu berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes kurang memuaskan karena dari 5 (lima) dimensi masih ada 2 (dua) dimensi yang dirasakan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dimensi reliability (88,8%) dan tangible (90,1%).

Berdasarkan diagram kartesius, atribut-atribut yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pasien. Atribut-atribut yang berada pada kuadran B merupakan atribut-atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan pasien. Atribut-atribut yang berada pada kuadran C merupakan atribut yang dinilai kurang penting oleh pasien JKN dan pelaksanaan oleh rumah sakit sudah cukup memuaskan, perbaikan kualitas dilakukan setelah dilakukan perbaikan pada kuadran A. Atribut-atribut pada kuadran D pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh rumah sakit namun dinilai kurang penting oleh pasien JKN sehingga terkesan sangat memuaskan bahkan dinilai berlebihan. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu memperhatikan variable lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Nur, dkk. 2005. Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta Askes Wajib dan Sukarela terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I. *JMPK*, (8):1-9
- Badan Pusat Statistika Jawa Tengah. 2014. Data Jumlah Kependudukan Tahun 2014. Semarang
- Depkes RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta

- Depkes RI. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta
- Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes.2013.*Profil Kesehatan Kabupaten Brebes Tahun 2013*. Brebes
- Peraturan Presiden No.72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta
- RSUD Kabupaten Brebes. 2014. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2014. Brebes.
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Yoga C. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*. Jakarta: UI Press
- Budayanti, Saripermanik. 2007. *Mutu Pelayanan Kesehatan bagi Pasien Askeskin berdasarkan Standar Pelayanan Publik Studi di RSUD Banyumas. Purwokerto*. Tesis. Purwokerto: Manajemen Universitas Jendral Soedirman