

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS RAWAT INAP SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU

RELATION BETWEEN QUALITY OF SERVICE BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) WITH PATIENT SATISFACTION AT SIDOHARJO INPATIENT HEALTH CARE PRINGSEWU DISTRICT

Manzahri*

Alamat Email : manzahri@gmail.com

*)Dosen Prodi DIII Keperawatan STIKes Muhammadiyah Pringsewu

ABSTRAK

Mutu layanan kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain studi *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah 1.617 kunjungan pasien dengan sampel 320. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji chi square. Hasil penelitian ini didapatkan sebanyak 182 responden (56,9%) menyatakan puas akan pelayanan. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) (p value = 0,00 OR= 7,7), *reability* (keandalan) (p value=0,00 OR=6), *assurance* (jaminan) (p value=0,00 OR= 4), *empathy* (p value=0,00 OR= 11,6), *tangible* (tampilan fisik) (p value=0,00 OR= 2,8) dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Mutu Pelayanan , BPJS

ABSTRACT

Health care Quality is the performance that shows excellence the level of health care. The purpose of this research is knowing the relationship of service quality with BPJS patient satisfaction in Sukoharjo Inpatient Health Center Pringsewu district. The design used in this research is quantitative analytic with cross sectional study design. The population was 1,617 patient visits with a sample of 320 respondent. Analysis bivariate in this study using chi square test.

The results of this study, as many as 182 respondents (56.9%) said they were satisfied with service. There was a significant relationship between service quality dimensions responsiveness (responsiveness) (p value = 0,00 OR = 7.7), reability (reliability) (p value = 0.00 OR = 6), assurance (assurance) (p value = 0,00 OR = 4), empathy (p value = 0,00 OR = 11.6), tangible (physical appearance) (p value = 0,00 OR = 2.8) with patient satisfaction.

Keywords : Satisfaction, quality service, BPJS

Korespondensi:Manzahri,
Muhammadiyah Pringsewu

STIKes

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen (Juran dalam Muninjaya, 2014). Mutu layanan kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak hanya menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia dalam Muninjaya, 2014)

Dimensi mutu menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2014) atau yang lebih dikenal dengan metode *ServQual* (*service quality*) adalah: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. *Responsiveness* adalah kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Nilai waktu bagi peanggai menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, jika kriteria pelayanan ini dipenuhi pelanggan akan merasa terbebas dari risiko. Dimensi ini meliputi faktor

keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. *Emphaty* adalah rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap kali pengguna jasa ingin memperoleh bantuan. *Tangible* adalah penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai agar penyedia layanan dapat bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Hal ini terkait juga dengan ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, Tv, peralatan kantor yang lengkap, seragam staff yang rapi menarik dan bersih.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Pasien adalah konsumen akhir dari layanan kesehatan dan layanan kesehatan bermutu yang diberikan pada pasien merupakan hasil kerjasama semua petugas kesehatan yang terkait dalam organisasi layanan kesehatan. Kunci sebuah organisasi adalah mengetahui apa yang dibutuhkan dan atau diinginkan oleh pelanggan dan berupaya memenuhinya. Pola pikir layanan kesehatan ini adalah pola pikir pro aktif, dimana saat ini pelanggan semakin mengerti sistem layanan kesehatan dan menginginkan sesuatu yang lebih

Manzahri, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu

baik lagi khususnya mutu layanan kesehatan yang lebih baik (Pohan, 2007).

Belum pernah dilakukan survey kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo. Namun berdasarkan rekap kritik dan saran pasien khususnya pengguna BPJS selama Januari –Mei 2015 di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo. Peneliti melakukan pra survey pada 10 orang pasien pengguna BPJS sehubungan dengan pelayanan yang diterima terdiri atas: 6 orang (60%) menyatakan rasa tidak puas akan pelayanan administrasi BPJS, 4 orang (40%) melaporkan menyatakan tidak puas pelayanan medis BPJS dan 5 orang (50%) menyatakan tidak puas pelayanan obat BPJS.

Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia, taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya jika pasien tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan menggunakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti Dokter atau pindah ke fasilitas kesehatan lain. Hasil pengukuran Kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Analisis survei kepuasan pasien yang berkesinambungan akan menghasilkan informasi baik untuk inovasi organisasi maupun sikap personel dengan tujuan

peningkatan kepuasan pasien dan peningkatan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien, kemudian pasien diminta untuk menilai setiap aspek tadi sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan. (Pohan, 2007). Pengukuran kepuasan menggunakan angka lima (5) untuk menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, angka empat (4) puas, angka tiga (3) netral, angka dua (2) tidak puas dan angka (1) sangat tidak puas (Supranto, 2006:1)

Penelitian Rachmadani Hamid, Darmawansyah, Balqis (2013) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar tahun 2013 Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel mutu pelayanan kesehatan yang diteliti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, dimana variabel keterjangkauan atau akses, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, hubungan antarmanusia berhubungan dengan kepuasan pasien ($p = 0,002$).

Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo adalah salah satu Puskesmas di Kabupaten Pringsewu. Angka kematian Ibu tahun 2013 sebesar 1 kasus. Angka kematian Bayi dan balita tahun 2013 sebesar 2 kasus namun meningkat pada

2014 sebesar 5 kasus dengan penyebab BBLR 2 kasus, sepsis 1 kasus, ikterus neonaturum 1 kasus dan asfiksia 1 kasus. Angka kematian kasar tahun 2013 sebesar 155 kasus namun pada 2014 sejumlah 177. Angka kesakitan untuk kasus baru tahun 2013 adalah 21.4843 kasus meningkat pada tahun 2014 sebesar 21.746 kasus, kasus lama pada 2013 sebesar 6.747 kasus menurun pada 2014 menjadi 5.980 kasus, frekuensi kunjungan pada 2013 dan 2014 tetap sebesar 1,3. Kunjungan BPJS pada 2014 sebesar 19.408 dengan rincian 15.222 kasus baru dan 4.186 kasus lama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang rawat inap dan poli rawat jalan Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu pada tahun 2015 dan populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang berkunjung Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu pada Juli 2015 dengan estimasi jumlah pengguna kartu BPJS tahun 2014 sebesar 19.408 kunjungan/tahun dengan rata-rata kunjungan pasien BPJS per bulan sebesar 1.617 kunjungan dengan jumlah sampel sebanyak 320 responden.

HASIL

1. Kepuasan pasien BPJS

Tabel 1
Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

No	Kepuasan pasien	Jumlah	Persentase
1	Puas	182	56,9
2	Tidak puas	138	43,1
Total		320	100

Berdasarkan tabel didapatkan kepuasan pasien terbanyak adalah pasien puas sebanyak 182 responden (56,9%).

2. Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap)

Tabel 2
Kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

No	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	176	55,0
2	Rendah	144	45,0
Total		320	100

Berdasarkan tabel didapatkan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* terbanyak adalah *responsiveness* (daya tanggap) tinggi sebanyak 176 responden (55,0%).

3. Kualitas Pelayanan Dimensi *Reability* (Keandalan) Layanan

Tabel 3

Kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

No	<i>Reability</i> (keandalan)	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	278	86,9
2	Rendah	42	13,1
Total		320	100,0

Berdasarkan tabel didapatkan kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan)terbanyak adalah *Reability* (keandalan) tinggi sebanyak 278responden (86,9%).

4. Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4

Kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

No	<i>Assurance</i> (jaminan)	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	168	52,5
2	Rendah	152	47,5
Total		320	100

Berdasarkan tabel didapatkan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) terbanyak adalah *Assurance* (jaminan) tinggi sebanyak168 responden (51,5%).

5. Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy* (Pelayanan)

Tabel 5

Empathy (pelayanan) di Klinik BPJS Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

No	<i>Empathy</i> (Pelayanan)	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	164	51,3
2	Rendah	156	48,7
Total		320	100,0

Berdasarkan tabel didapatkankualitas pelayanan dimensi *Empathy* (pelayanan) terbanyak adalah *Empathy* (pelayanan) tinggi sebanyak164 responden (51,3%).

6. Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* (Tampilan Fisik)

Tabel 6

Kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

No	<i>Tangible</i> (tampilan fisik)	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	165	51,6
2	Rendah	155	48,4
Total		320	100,0

Berdasarkan tabel didapatkankualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) terbanyak adalah *Tangible* (tampilan fisik) tinggi sebanyak165 responden (51,6%).

7. HubunganKualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 7

Manzahri, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu

Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

Kepuasan Pasien

Responsiveness (daya tanggap)	Puas		Tidak puas		Total N %	p value	OR 95% CI
	N	%	n	%			
Baik	137	77,8	39	22,2	176	100	7,7
Buruk	45	31,3	99	68,8	144	100	0,00 (4,6-
Total	182	56,9	138	43,1	320	100	12,7)

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 176 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) baik terdapat 137 responden (77,8%) responden yang menyatakan puas akan pelayanan dan 39 (22,2 %) tidak puas akan pelayanan, sedangkan diantara 144 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) buruk terdapat 99 responden (68,8%) yang tidak puas dan 45 (31,3%) puas akan pelayanan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,00 maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis diperoleh pula nilai *OR*= 7,7 artinya responden yang

menyatakan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) tinggi berpeluang 7,7 kali puas akan pelayanan.

8. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi *Reability* (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 8

Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2015

Reability (keandalan)	Kepuasan pasien				Total		p value	OR 95% CI
	Baik		Buruk		N	%		
	n	%	n	%				
Tinggi	173	62,2	105	37,8	278	100	6	
Rendah	9	21,4	33	78,6	42	100	0,00 (2,7-	
Total	182	56,9	138	43,1	320	100	13,1)	

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 278 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) tinggi terdapat 173 responden (62,2) yang puas akan pelayanan dan 105 (27,8%) tidak puas akan pelayanan, sedangkan diantara 42responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) rendah terdapat 33 responden (78,6%) yang tidak puas akan pelayanan dan 9 (21,4%) puas akan pelayanan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,00 maka dapat disimpulkan bahwa secara

Manzahri, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu

statistik ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis diperoleh pula nilai $OR= 6$ artinya responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) tinggi berpeluang 6 kali puas akan pelayanan.

9. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 9

Hubungan Kualitas pelayanan dimensi Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien di BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pingsewu Tahun 2015

Assurance (jaminan)	Kepuasan Pasien				Total		OR p value	95% CI
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tinggi	122	72,6	46	27,4	168	100	4,0	
Rendah	60	39,5	92	60,5	152	100	0,00	(2,5-6,5)
Total	182	56,9	138	43,1	320	100		

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 168 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) tinggi terdapat 122 responden (72,6%) yang puas akan pelayanan 46 (27,4%) tidak puas akan pelayanan, sedangkan diantara 152 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) buruk terdapat 92 responden (60,5%) tidak puas akan pelayanan dan 60 (39,5%) puas akan pelayanan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p\ value = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS. Hasil analisis diperoleh pula nilai $OR= 4$ artinya responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) tinggi berpeluang 4 kali puas akan pelayanan.

10. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy dengan Kepuasan Pasien

Tabel 10

Hubungan Kualitas pelayanan dimensi Empathy dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pingsewu Tahun 2015

Empathy	Kepuasan Pasien				Total		OR p value	95% CI
	Puas		Tidak puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tinggi	136	82,9	28	17,1	164	100	11,6	
Rendah	46	29,5	110	70,5	156	100	0,000	(6,8-19,7)
Total	182	56,9	138	43,1	320	100		

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 164 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* tinggi terdapat 136 responden (82,9%) yang puas akan pelayanan dan 28 (17,1%) tidak puas akan pelayanan, sedangkan diantara 156 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *empathy* rendah terdapat

110 responden (70,5%) tidak puas akan pelayanan dan 36 (29,5%) puas akan pelayanan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,000 maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Empathy* dengan kepuasan pasien. Hasil analisis diperoleh pula nilai *OR*= 11,6 artinya responden yang menyatakan empaty petugas tinggi berpeluang 11,2 kali puas akan pelayanan.

11. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* (Tampilan Fisik) Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 11

Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) dengan kepuasan pasien layanan BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pingsewu Tahun 2015

<i>Tangible</i> (tampilan fisik)	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>	<i>OR</i> 95% <i>CI</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tinggi	114	69,1	51	30,9	165	100	0,00	2,8 (1,8-4,5)
Rendah	68	43,9	87	56,1	155	100		
Total	182	56,9	138	43,1	320	100		

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 165 responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) tinggi terdapat 114 responden (69,1%) yang puas akan pelayanan dan 51 (30,9%) tidak puas akan

pelayanan, sedangkan diantara 155responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) rendah terdapat 87 responden (56,1%) tidak puas akan pelayanan dan 68 (43,9%) puas akan pelayanan. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,00 maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi tangibel (tampilan fisik) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis diperoleh pula nilai *OR*= 2,8 artinya responden yang menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) tinggi berpeluang 2,8 kali puas akan pelayanan.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Tahun 2016 diperoleh hasil kepuasan pasien terbanyak adalah pasien puas sebanyak 182 responden (56,9%).

Menurut teori tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap

perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien sangat puas sebesar 89,1%. Penelitian Isrofi (2013) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh Dokter Gigi Muda di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan hasil pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pencabutan sebesar 79,3%.

Menurut pendapat peneliti kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo karena saat ini pasien sudah banyak yang familiar dengan informasi terkait BPJS dan kebijakan bahwa pelayanan BPJS berjenjang dimulai dari pelayanan primer dan masyarakat juga sudah merasakan manfaat jika memiliki jaminan BPJS.

2. Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap) Layanan

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Tahun 2016 diperoleh hasil kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* terbanyak adalah *responsiveness* (daya tanggap) baik sebanyak sebanyak 176 responden (55,0%).

Menurut teori kualitas pelayanan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat

pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyaodi 2001).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap sangat puas sebesar 84,1%.

Menurut pendapat peneliti sekalipun menurut responden kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* baik namun untuk meningkatkan kepuasan dimensi *responsiveness* petugas menjelaskan pengobatan yang perlu dilakukan saat pemeriksaan, Tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, setelah memeriksa pasien petugas menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, menjelaskan waktu kunjungan ulang, menjelaskan perawatan di rumah yang harus dilakukan, menjelaskan jenis obat yang diberikan, menjelaskan waktu minum obat yang diberikan dan Petugas cepat dan sigap dalam melayani pendaftaran.

3. Kualitas Pelayanan Dimensi *Reability* (Keandalan) Layanan

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Tahun 2015 diperoleh hasil kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* terbanyak adalah *responsiveness* (daya tanggap) baik sebanyak sebanyak 278 responden (86,9%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap dimensi keandalansangat puas sebesar 84,5%.

Menurut teori kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan apa yang ditawarkan (dalam brosur). (Muninjaya, 2014: 10-11).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap dimensi keandalansangat puas sebesar 84,5%.

Menurut pendapat peneliti sekalipun responden menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Reability* hendaknya jam buka puskesmas sesuai jadwal yang terpampang, Dokter berpraktek sesuai jadwal buka yang terpampang, dan Petugas selalu ada di tempat saat jam buka pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Layanan

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Tahun 2015 diperoleh kualitas pelayanan dimensi *Assurance*

(jaminan) terbanyak adalah *Assurance*(jaminan) tinggi sebanyak 168 responden (51,5%).

Menurut teori kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (keterjaminan) berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. *Empathy* terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuan (Muninjaya, 2014)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan sangat puas sebesar 80,9%.

Menurut pendapat peneliti sekalipun responden menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* baik hendaknya meningkatkan kompetensi petugas sesuai tupoksi dan profesinya masing-masing, agar memberikan pelayanan yang prima dan terbaik.

5. Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy* (Pelayanan)

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Tahun 2015 diperoleh kualitas pelayanan dimensi *Empathy* (pelayanan) terbanyak adalah *Empathy* (pelayanan) baik sebanyak 164 responden (51,3%).

Menurut teori kualitas pelayanan dimensi *Empathy* (empati) berkaitan dengan arasa kepedulian dan perhatian khusus Dokter kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya (Muninjaya, 2004). Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan konsumen. (Lupiyaodi 2001)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap dimensi *emphaty* sangat puas sebesar 86,4%.

Menurut pendapat peneliti sekalipun secara kumulatif responden menyatakan kualitas pelayanan dimensi empati petugas baik, namun hendaknya petugas tetap mengedepankan motto pelayanan yang ramah, sopan dan empati.

6. Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* (Tampilan Fisik)

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Tahun 2015 didapat kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) terbanyak adalah *Tangible* (tampilan fisik) baik sebanyak 165 responden (51,6%).

Menurut teori kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (berwujud) akan tercapai jika penyedia menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai seperti ruang yang bersih, nyaman dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, TV, peralatan kantor yang lengkap, seragam staf yang rapi, menarik dan bersih. (Muninjaya, 2014: 10-11) Bukti fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel et al (2014) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap dimensi *Tangible* sangat puas sebesar 80,7%.

Menurut pendapat peneliti sekalipun secara kumulatif responden menyatakan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* baik, hendaknya puskesmas melengkapi Ruang tunggu dilengkapi dengan kipas angin, memperbaiki keberadaan Toilet untuk pasien, melengkapi Ruang tunggu dilengkapi dengan TV menjaga kebersihan Ruang periksa agar terlihat rapih, menambah jumlah petugas kebersihan, menambah jumlah kotak sampah di Ruang tunggu, mengganti seragam petugas agar terlihat lebih rapi dan menarik, menambah kursi tunggu yang nyaman.

7. Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,00 *OR*= 7,7 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien.

Menurut teori memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan kesehatan yang diberikan. Ketanggapan penting karena pasien merasa bentuk pelayanan kesehatan baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan, sehingga Petugas pelayanan menuntun pasien yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan

berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari pasien yang mendapat pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian saragih (2009) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota mendapatkan hasil ada empat dimensi kepuasan yang memiliki hubungan secara signifikan dengan kunjungan pasien di balai pengobatan gigi Puskesmas di kota Pekanbaru yaitu aspek daya tanggap (*p value*=0,012). Begitu pula penelitian Karima (2013) yang berjudul Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Kota Denpasar ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (*p value* <0,05). Penelitian Isrofi (2013) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh Dokter gigi Muda di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ada hubungan antara *responsiveness* dan kepuasan pasien *p value*=0,000.

Menurut pendapat peneliti hendaknya melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* dengan Setiap pasien yang mendapat pelayanan agar diberikan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

Perlunya memberikan penjelasan yang

bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan atau memberi pilihan, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh pasien yang akan mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja Petugas.

8. Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,014 *OR*= 5,4 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien.

Menurut teori setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap Petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien (Parasuraman, 2001:48).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian saragih (2009) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan

gigi Puskesmas Kota mendapatkan hasil ada empat dimensi kepuasan yang memiliki hubungan secara signifikan dengan kunjungan pasien di balai pengobatan gigi Puskesmas di kota Pekanbaru yaitu aspek kehandalan (*p value*=0,01). Begitu pula penelitian Karima (2013) yang berjudul Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Kota Denpasar ada hubungan antara *Reability* dengan kepuasan pasien (*p value* <0,05). Penelitian Isrofi (2013) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh Dokter gigi Muda di Rumah Sakit gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ada hubungan antara *Reability* dan kepuasan pasien *p value*=0,000.

Menurut pendapat peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *Reability* adalah Petugas Puskesmas Rawat Inap harus memahami lingkup, uraian kerja sesuai profesinya masing-masing serta melaksanakan prosedur tetap terkait pelayanan. Setiap Petugas harus memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh pasien.

9. Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,001 *OR*=4,1 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien.

Menurut teori setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari Petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan (pasien) merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian saragih (2009) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota mendapatkan hasil ada empat dimensi kepuasan yang memiliki hubungan secara signifikan dengan kunjungan pasien di balai pengobatan gigi Puskesmas di kota Pekanbaru yaitu aspek jaminan (*p value*=0,000). Begitu pula penelitian Karima (2013) yang berjudul Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas

Kota Denpasar ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien (*p value* <0,05). Penelitian Isrofi (2013) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh Dokter gigi Muda di Rumah Sakit gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ada hubungan antara *Assurance* dan kepuasan pasien *p value*=0,000.

Menurut pendapat peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* hendaknya komitmen puskesmas yang menganjurkan agar setiap Petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan pasien yang dilayani. Petugas hendaknya mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap Petugas akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan pasien yang mendapat pelayanan. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi Puskesmas Rawat Inap dalam memberikan pelayanan.

10. Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *Empathy* (empaty layanan) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,000 *OR*=12,2 maka dapat disimpulkan

bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Empathy* dengan kepuasan pasien.

Menurut teori empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aat Tauhida (2013) yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rekanan pada klinik "AN" Bandung mendapatkan hasil ada hubungan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (p value = 0.05). Begitu pula penelitian saragih (2009) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota mendapatkan hasil ada empat dimensi kepuasan yang memiliki hubungan secara

signifikan dengan kunjungan pasien di balai pengobatan gigi Puskesmas di kota Pekanbaru yaitu aspek empati (0,456). Begitu pula penelitian Karima (2013) yang berjudul Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Kota Denpasar ada hubungan antara empaty dengan kepuasan pasien (p value <0,05).

Menurut pendapat peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimensi empaty hendaknya petugas mampu memahami pasien yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi pasien. Bentuk kualitas layanan dari empati Petugas Puskesmas Rawat Inap hendaknya diwujudkan dalam mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga pasien yang dilayani merasa menjadi orang yang penting, mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga pasien yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga pasien yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga pasien yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi

bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga pasien yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

11. Hubungan Kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* =0,017 *OR*=2,8 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (tampilan fisik) dengan kepuasan pasien.

Menurut teori tampilan/bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian saragih (2009) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota mendapatkan hasil ada empat dimensi kepuasan yang memiliki

hubungan secara signifikan dengan kunjungan pasien di balai pengobatan gigi Puskesmas di kota Pekanbaru yaitu bukti fisik (0,00). Begitu pula penelitian Karima (2013) yang berjudul Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Kota Denpasar ada hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien (*p value* <0,05). Penelitian Isrofi (2013) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh Dokter gigi Muda di Rumah Sakit gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ada hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien *p value*=0,000.

Menurut peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* hendaknya petugas memperbaiki kerusakan fasilitas fisik yang ada, meningkatkan kebersihan dan kerapian ruangan, serta menambah jumlah petugas kebersihan.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,00 *OR*= 7,7).
2. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien (*p value*=0,00 *OR*=6) .

Manzahri, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu

3. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien (p value=0,00 OR= 4).
4. Ada hubungan yang bermakna antarakualitas pelayanan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien (p value=0,00 OR= 11,6).
5. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *tangible* (tampilan fisik) dengan kepuasan pasien (p value=0,00 OR= 2,8).

SARAN

Kepada Petugas Puskesmas Rawat Inap Puskesmas Sukoharjo Kabupaten Pringsewu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *Empaty* dengan cara melaksanakan komunikasi interpersonal yang efektif, diberikan pelatihan senyum, adanya standarisasi cara menyapa dan menanyakan keluhan pelanggan, memberikan perhatian terkait kebutuhan emosi pasien, merasakan apa yang dirasakan oleh pasien dan hendaknya terus meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif serta program pemerintah terkait kesehatan yang saat ini sedang dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

Aat Tauhida (2013) Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien

- rekanan pada klinik "AN" bandung Darmadi,dkk. (2014).*Himpunan Peraturan BPJS Kesehatan*. Jakarta:Antara.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Reset Akuntansi Terapan*. Ghalia , Jakarta.
- HalimahJahid,Balqis,AsiahHamzah(2013) *Faktoryangberhubungandengankepuasan pasienpeserta jamkesmaspadaruangrawat inap di rumahsakit elim rantepaokabupatentorajautara*. Universitas Hasanudin
Makasar<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5917>
- Isrofi (2013) Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh Dokter gigi Muda di Rumah Sakit gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Kementrian Kesehatan Republik Indonesia., 2014.
- Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional*
Kementrian Kesehatan Republik Indonesia., 2014
- Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*
Kementrian Kesehatan Republik Indonesia., 2013.
- BPJS Kesehatan Buku Sakut FAQ (Frequently Asked Question)*
Karyati, Sri Berdi (2006), *Analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter spesialis obstetrik dan ginekologi dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan RSI Sultan Agung Semarang*
- Karima (2013), Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Kota Denpasar ada hubungan antara *Reability* dengan kepuasan pasien (p value <0,05)

Manzahri, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara

Muninjaya, Gde

A.A.2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.

Puskesmas Sukoharjo. Profil Kesehatan 2013

Puskesmas Sukoharjo. Profil Kesehatan 2014

Pohan, Imbalo S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.

Presiden RI, 2011. UU Republik Indonesia. 2011. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

Rachmadani Hamid, Darmawansyah, Balqis (2013) hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas batua kota makassar tahun 2013

saragih (2009) hubungan kualitas pelayanan dan Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu

kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi puskesmas kota

Sunyoto, Danang., 2014. *Praktik Riset Perilaku Konsumen Teori, Kuesioner, Alat dan Analisis Data*. Centre of Academic Publishing Service. Yogyakarta.

Sangaji. Etta Mamang & Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi Yogyakarta

Supranto., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta