

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGAN RAWAT INAP KELAS III RSUD ROKAN HULU

**Harriet Rinancy<sup>1</sup>Devina Yuristin<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

harietnencycy@gmail.com

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected in accordance with the reality of health services received in a hospital health setting. The aim of this research is to determine the factors related to patient satisfaction in the Internal Medicine Poly Room at Bangkinang Regional Hospital. This type of research is analytical with a cross sectional design. The population in this study were all outpatients who visited the Internal Medicine Clinic at Bangkinang District Hospital from January to March 2021, totaling 423 with a sample of 81 people, the sampling technique used side incidentals. The data collection tool in this research is using a questionnaire. Data analysis in this study used univariate and bivariate analysis. The results of statistical tests show that there is a relationship between the availability and services of specialist doctors, the availability and services of nurses, waiting times and service opening hours with patient satisfaction. It is hoped that this research can be used as reference material for further research because there are many other factors that cause patient dissatisfaction at Bangkinang District Hospital and for the hospital in the future it can provide more optimal services for patients.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, availability and service of doctors/nurses, waiting time, service opening hours*

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Ruang Poli Penyakit Dalam RSUD Bangkinang. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan *cros sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Poli Penyakit dalam RSUD Bangkinang dari bulan Januari sampai Maret 2021 yang berjumlah 423 dengan sampel sebanyak 81 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Hasil uji statistik terdapat ada hubungan ketersediaan dan pelayanan dokter spesialis, ketersediaan dan pelayanan perawat, waktu tunggu dan jam buka pelayanan dengan kepuasan pasien. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya karena masih banyak lagi faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan pasien di RSUD Bangkinang dan bagi rumah sakit kedepanya bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal untuk pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, ketersediaan dan pelayanan dokter/perawat, waktu tunggu, jam buka pelayanan

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan

yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kotler, 2015).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2015). Indikator mutu pelayanan rumah sakit rawat jalan yaitu pelayanan dokter spesialis, pelayanan perawat, jam buka pelayanan dan waktu tunggu di rawat jalan (Depkes, 2008). Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Taufiq, 2013).

Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas. Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau Masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang merupakan rumah sakit pemerintah yang merupakan satu-satunya badan layanan umum rumah sakit yang ada di Kabupaten Kampar. Berdasarkan survey pendahuluan total jumlah pasien yang di rawat pada instalasi rawat Jalan penyakit dalam pada periode Januari sampai dengan Desember 2020 berjumlah 16.195 pasien. Sedangkan data pasien rawat jalan di poli penyakit dalam pada bulan Januari sampai Maret 2018 berjumlah 423 pasien.

Hasil wawancara survei pendahuluan dengan 15 keluarga pasien instalasi rawat Jalan Penyakit Dalam diperoleh permasalahan antara lain 7 orang keluarga pasien mengeluhkan jadwal kunjungan dokter spesialis yang tidak tepat waktu, 3 orang mengeluhkan jam buka pelayanan yang tidak sesuai, 2 orang yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan 3 orang merasa tidak puas dengan perawat yang kurang perhatian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Penyakit Dalam RSUD Bangkinang.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah *survey analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 4-18 Juni tahun 2021 uangan Poli Penyakit Dalam RSUD Bangkinang dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat.

## HASIL

### Analisa Univariat

**Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pelayanan dokter spesialis**

No	pelayanan dokter spesialis	Jumlah	Pesentase (%)
1	Tidak ada	29	35,8
2	Ada	52	64,2
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 5.1 dapat dilihat bahwa Pelayanan dokter spesialis ada di ruangan yaitu sebanyak 52 orang (64,2%).

**Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pelayanan perawat**

No	Pelayanan perawat	Jumlah	Pesentase (%)
1	Kurang	16	19,8
2	baik	65	80,2
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 5.2 dapat dilihat bahwa Pelayanan perawat di RSUD Bangkinang baik yaitu sebanyak 42 orang (51,8%).

**Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jam buka pelayanan**

No	Jam buka pelayanan	Jumlah	Pesentase (%)
1	Lambat	50	61,7
2	Cepat	31	38,2
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 5.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar jam buka pelayanan lambat yaitu sebanyak 50 orang (61,7%).

**Tabel 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan waktu tunggu pelayanan**

No	Waktu tunggu pelayanan	Jumlah	Pesentase (%)
1	Lama	51	62,9
2	Tidak lama	30	37,0
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 5.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar waktu tunggu pelayanan lama yaitu sebanyak 51 orang (62,9%).

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Pesentase (%)
1	Tidak Puas	44	53,3
2	Puas	37	45,7
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 5.5

dapat dilihat bahwa mayoritas responden tidak puas yaitu sebanyak 44 orang (53,3%).

### Analisa Bivariat

**Tabel 6 Hubungan Pelayanan Dokter Spesialis Dengan Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien		P

pelayanan dokter spesialis	Tidak Puas		puas		Total		Value
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Ada	24	54,5	5	13,5	29	35,8	0,00
Ada	20	45,5	32	86,5	52	64,2	
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	

Dari data tabel 5.6 dapat dilihat bahwa dari 29 responden (35,8%) yang tidak ada Pelayanan dokter spesialis, terdapat 5 responden (13,5 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 52 responden (64,2%) yang ada Pelayanan dokter spesialis terdapat 20 responden (45,5%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa p value 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ), berarti ada hubungan Pelayanan dokter spesialis dengan kepuasan pasien.

**Tabel 7 Hubungan Pelayanan Perawat dengan kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien								P Value
Pelayanan perawat								
	Tidak Puas		Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Kurang	15	34,1	1	2,7	16	19,8	0,001	
Baik	29	65,9	36	97,3	65	80,2		
Total	44	100	37	100	81	100		

Dari data tabel 5.7 dapat dilihat bahwa dari 16 responden (19,8%) yang pelayanan perawat kurang, terdapat 1 responden (2,7 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 65 responden (97,3%) pelayanan perawat baik, terdapat 29 responden (31,8%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa p value 0,001 ( $\alpha < 0,05$ ), berarti ada hubungan Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

**Tabel 8 Hubungan Jam Buka Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien**

Jam buka pelayanan	Kepuasan pasien						P Value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Lambat	35	79,5	15	40,5	50	61,7	0,001
Cepat	9	20,5	22	59,5	31	38,3	
Total	44	100	37	100	81	100	

Dari data tabel 5.8 dapat dilihat bahwa dari 50 responden (61,7%) yang mengatakan jam buka pelayanan lambat, terdapat 15 responden (40,5 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 31 responden (38,3%) yang mengatakan jam buka pelayanan cepat, terdapat 9 responden (2,5%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa p value 0,001 ( $\alpha < 0,05$ ), berarti ada hubungan jam buka pelayanan dengan kepuasan pasien.

**Tabel 9 Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan Pasien**

Waktu tunggu pelayanan	Kepuasan pasien						P Value
	Puas		Tidak puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	

Lama	42	95,5	9	24,3	51	63,0	0,000
Tidak lama	2	4,5	28	75,7	30	37,0	
Total	44	100	37	100	81	100	

Dari data tabel 5.9 dapat dilihat bahwa dari 51 responden (63%) yang mengatakan lama waktu tunggu pelayanan, terdapat 9 responden (24,3 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 30 responden (37%) yang mengatakan tidak lama waktu tunggu pelayanan, terdapat 2 responden (4,5%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa  $p$  value 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ), berarti ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 29 responden (35,8%) yang tidak ada Pelayanan dokter spesialis, terdapat 5 responden (13,5 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 52 responden (64,2%) yang ada Pelayanan dokter spesialis terdapat 20 responden (45,5%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Menurut Pohan (2012) bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Apabila pelayanan dokter yang diterima oleh pasien ternyata sebanding dengan harapan pasien maka pasien merasa puas (senang). Kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan.

Menurut Kusni (2012) Indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dokter adalah dengan melihat mutu penyelenggaraan pelayanan dokter itu sendiri. Salah satu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut asumsi peneliti, responden yang mengatakan tersedia dokter spesialis tetapi masih mengatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan disebabkan karena responden menyatakan tidak puas pelayanan dokter Spesialis di poliklinik rawat jalan karena dokter terlambat datang sehingga pasien harus menunggu lebih 1 jam, kehadiran dokter tidak sesuai jadwal praktek yang ada, dokter kurang ramah, dan waktu konsultasi yang kurang. Sedangkan responden yang mengatakan tidak tersedia pelayanan dokter tetapi puas terhadap pelayanan dokter spesialis disebabkan karena cara pengobatan baik saat melakukan pemeriksaan ke pasien, melakukan diskusi secara terbuka, diperolehnya penjelasan dari dokter dan adanya komunikasi yang berguna untuk pasien pemberian keterangan tentang penyakit yang diderita. Taufiq (2015) menyebutkan bahwa ada hubungan ketersediaan dokter spesialis dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 16 responden (19,8%) yang pelayanan perawat kurang, terdapat 1 responden (2,7 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 65 responden (97,3%) pelayanan perawat baik, terdapat 29 responden (31,8%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Menurut Pratiwi (2013) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika dibutuhkan. Perawat harus bisamelakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, dan adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

Menurut asumsi peneliti, pasien yang mengatakan pelayanan perawat baik tetapi tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan disebabkan karena ada perawat yang mendahulukan anggota keluarga dari pada nomor antrian pasien, masih kurang jawaban perawat dalam menjawab setiap pertanyaan tentang penyakit pasien, pasien juga masih merasa kurang yakin

atas ketepatan perawat dalam melakukan dan memberikan asuhan keperawatan dan masih kurang pada empati pelayanan perawat. Sedangkan pasien yang mengatakan pelayanan perawat kurang, tetapi puas terhadap pelayanan rawat jalan di sebabkan karena perawat ramah ketika melayani pasien. Yanti (2016) menyebutkan bahwa pelayanan perawat berhubungan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 50 responden (61,7%) dengan jam buka pelayanan lambat, terdapat 15 responden (40,5 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 31 responden (38,3%) dengan jam buka pelayanan cepat, terdapat 9 responden (2,5%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa  $p$  value 0,001 ( $\alpha < 0,05$ ), berarti ada hubungan jam buka pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut asumsi peneliti, responden yang mengatakan jam buka pelayanan lambat tetapi puas terhadap pelayanan rawat jalan di sebabkan karena ketanggapan dokter dalam menangani penyakit pasien. Sedangkan responden yang mengatakan jam buka pelayanan cepat tetapi tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di sebabkan karena banyak nya pasien yang antri maka pasien tidak bisa menyampaikan keluhan secara maksimal karena dokter melakukan pemeriksaan secara terburu-buru membuat pasien enggan menyampaikan keluhan secara keseluruhan dan di tambah lagi dokter akan melakukan visite ke ruangan rawat inap sehingga pasien beranggapan tidak puas dengan pelayanan rawat jalan meskipun jam buka pelayanan cepat. Hal ini didukung oleh Andini (2015) yang menyatakan bahwa jam buka pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa dari 51 responden (63%) yang mengatakan lama buka jam pelayanan, terdapat 9 responden (24,3 %) yang puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan dari 30 responden (37%) yang mengatakan cepat jam buka pelayanan, terdapat 2 responden (4,5%) yang tidak puas terhadap pelayanan. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa  $p$  value 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ), berarti ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut Rini (2014) Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Menurut Suryawan (2013) menyimpulkan bahwa baik buruknya pelayanan bagi pasien juga tergantung dari waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapat pelayanan. Pelayanan akan menjadi maksimal jika pasien tidak menunggu terlalu lama. Menurut asumsi peneliti, responden yang mengatakan waktu tunggu pelayanan lama tetapi puas terhadap pelayanan rawat jalan karena pelayanan perawat yang masih mau menunggu pasien yang berobat di poli rawat jalan meskipun jam buka pelayanan telah di tutup. Sedangkan responden yang mengatakan waktu tunggu cepat tetapi tidak puas terhadap pelayanan poli rawat jalan karena pelayanan yang tidak efisien seperti saat pemanggilan nama pasien perawat tidak mengulangi pemanggilan nama sampai terdengar oleh pasien tetapi hanya satu sampai dua kali saja dan banyak nya pasien yang membawa anggota keluarga lebih dari satu sehingga membuat ruang tunggu menjadi penuh sehingga pasien yang berobat di poli klinik tidak dapat duduk di ruang tunggu karena telah di isi oleh anggota keluarga pasien. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jimi (2015) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada pihak RSUD Bangkinang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Terimakasih kepada Responden yang telah mendukung penuh sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma. 2015. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Andini.2015. Hubungan jam buka pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD M.Jamil Padang.
- Anonim. 2014. *Pengertian Fasilitas kesehatan di Rumah Sakit*. EGC. Jakarta
- Azwar. 2012. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Depkes RI. (2008). *Standard minimal pelayanan rumah sakit* Jakarta: Departemen Kesehatan
- Depkes 2016, *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan*, Depkes RI, Jakarta.
- Dexter. 2013. *Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan diRSUD Sragen*.
- Hanafiah. 2014. *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. Jakarta :Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2014. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Jimi. 2015. Hubungan waktu tunggu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUP Hassan Sadikin
- Kusni, 2012. *Indikator kualitas pelayanan kesehatan*.Egc. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. *Metodologi penelitian kesehatan*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Nursalam. 2014. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman A et all . 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *International Journal for Quality in Health Care*, Vol 25. No.6 h.696-703.
- Pratiwi. 2013. Hubungan kepuasan pasien dengan pelayanan perawat di RSUD Cilegon.
- Pauzi. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Pohan, 2016, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Blanc. Jakarta
- Purwoastuti. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan* . Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Yanti.2016. judul faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Djema.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Taufiq, 2015, *Faktor-Faktor Yang berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Medis Rawat Jalan RSUD Probolinggo*.
- Triton, P.B. 2010. *Penjamin mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitas*. Yogyakarta:Erlangga.
- WHO.2012.UniversalHealthCoverage(online).[http://www.who.int/features/factfiles/universal\\_health\\_coverage/en/index.html](http://www.who.int/features/factfiles/universal_health_coverage/en/index.html)