

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
BPJS KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP
KELAS III RUMAH SAKIT WISMA
PRASHANTI TABANAN**



SKRIPSI

Oleh :

NI KADEK AYU TRYA SEPTI GETSUYOBI

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
BPJS KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP
KELAS III RUMAH SAKIT WISMA
PRASHANTI TABANAN**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh :

**NI KADEK AYU TRYA SEPTI GETSUYOBI
NIM. C1117015**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT
WISMA PRASHANTI TABANAN**

Diajukan Oleh:

**Ni Kadek Ayu Trya Septi Getsuyobi
C1117015**

Badung, 25 Januari 2021

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



**Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani., S.Kep., M.Kes
NIDN: 0801038801**

Pembimbing II



**AA. Kompiang Ngurah Darmawan, SE., MM
NIDN: 0807108001**

**Mengetahui
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua**



**Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI DEPAN
DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI

Tanggal : 27 Mei 2021

Yang terdiri dari :

Ketua Penguji



Ni Nyoman Putri Sriadi, SpD.Kes., MM
NIDK : 8852070016

Sekretaris Penguji



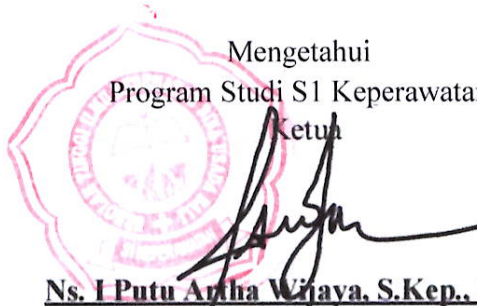
Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani., S.Kep., M.Kes
NIDN: 0801038801

Anggota Penguji



AA. Kompiang Ngurah Darmawan, SE., MM
NIDN: 0807108001

Mengetahui
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Antha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Ayu Trya Septi Getsuyobi

NIM : C1117015

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila kemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 25 Januari 2021



(Ni Kadek Ayu Trya Septi Getsuyobi)

TINGGI ILMU KEPERAWATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SAR JANA KEPERAWATAN

Skripsi, 27 Mei 2021

Ni Kadek Ayu Trya Septi Getsuyobi

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan

xvii + 61 + 4 tabel + 2 skema + 21 lampiran

ABSTRAK

Saat ini masyarakat pengguna BPJS Kesehatan masih mengeluhkan adanya pelayanan yang kurang efektif, lambatnya penanganan, serta kerumitan prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dapat saja berpengaruh pada kepuasan pasien. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama pada pelayanan rawat inap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan.

Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional* dengan sampel sebanyak 90 orang yang dipilih melalui teknik *Porpusive Sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner yang kemudian dianalisis uji univariat dan bivariat. Uji statistik yang digunakan yaitu *Spearman Rank*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 83 responden (92,2%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan sebanyak 73 responden (81,1%) menyatakan merasa sangat puas. Hasil uji statistik yang diperoleh $p\text{ value } 0,0001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Disarankan agar kedepannya pihak pelayanan kesehatan mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, sehingga tujuan dari instansi dalam hal kepuasan pasien dapat tercapai.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan

Daftar Pustaka 44 (2011-2021)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate Thesis, 27 May 2021

Ni Kadek Ayu Trya Septi Getsuyobi

The Correlation between Nursing Service Quality with BPJS Health User Satisfaction Levels in Class III Inpatient Ward of Wisma Prashanti Tabanan Hospital

xvii + 61 + 4 tables + 2 schemes + 21 appendixes

ABSTRACT

Currently, people who are using BPJS Health Insurance still complain about ineffective services, slow handling, and complicated procedures to get services. It can have an effect on patient satisfaction. One of the efforts to anticipate this situation is to improve the quality of health services in hospitals, especially in inpatient services. The aim of this study was to determine the correlation between nursing service quality with BPJS health user satisfaction levels in Class III Inpatient Ward of Wisma Prashanti Tabanan Hospital.

The research design used was cross sectional with a sample of 90 respondents who were selected through the purposive sampling technique with inclusion and exclusion criteria. The research instrument used was questionnaires which were then analyzed by univariate and bivariate tests. The statistical test used was the Spearman Rank.

The results showed that 83 respondents (92.2%) stated that the quality of service was very good and 73 respondents (81.1%) stated that they were very satisfied. The results of statistical tests obtained p-value $0.0001 < 0.05$ therefore it can be concluded that nursing service quality has a significant correlation with the level of patient satisfaction with with BPJS health user satisfaction levels. It is suggested that in the future the health services maintain the quality of nursing services based on the five dimensions of service quality, so that the objectives of the institution in terms of patient satisfaction can be achieved.

*Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health
Bibliography 44 (2011-2021)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan Kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan”.

Laporan akhir skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali.

Penyusunan laporan akhir skripsi ini dapat diselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM selaku ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan Program Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usada Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep selaku ketua program studi ilmu keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan masukan, dan bimbingan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
3. Ns. I Gusti Agung Ayu Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes., selaku pembimbing I yang telah memberikan waktu luang dengan penuh kesabaran

untuk peneliti dalam memberi masukan, pengetahuan dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. AA. KOMPIANG NGURAH DARMAWAN, S.E., M.M., selaku pembimbing II yang turut membantu peneliti dalam memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. dr. I Made Surya Agung, MARS sebagai Direktur Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan yang telah memberikan ijin dalam menyelenggarakan penelitian.
6. Kedua orang tua (I Nyoman Arya Bagia dan Ni Komang Sutri) serta kakak tercinta (I Gede Trya Sanisca Meiyobi) yang senantiasa memberikan dukungan penuh, doa dan materil dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi.
7. I Putu Sudiarta Yasa yang selalu memberikan semangat, doa dan juga meluangkan waktu untuk berdiskusi serta memberi masukan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
8. Teman-teman *Aorta Team* yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi ini.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebut namanya satu persatu, peneliti mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Badung, 1 Maret 2021

Penulis

DARTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat bagi Layanan	5
2. Manfaat bagi Masyarakat	5
3. Manfaat bagi Institusi Pendidikan	5
4. Manfaat bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan.....	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
1. Definisi Kualitas	8
2. Dimensi Kualitas	8
3. Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10

4. Definisi Kualitas Pelayanan Keperawatan	11
B. Tingkat Kepuasan Pasien	12
1. Definisi Kepuasan	12
2. Dimensi Kepuasan.....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	14
4. Metode Mengukur Kepuasan	16
C. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	18
1. Definisi BPJS Kesehatan.....	18
2. Peserta dan Kebersertaan BPJS Kesehatan	18
3. Hak dan Kewajiban Peserta.....	20
4. Manfaat BPJS Kesehatan	21
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan.....	24
1. Hubungan kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan Dimensi Bukti Fisik.....	24
2. Hubungan kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan Dimensi Kehandalan	25
3. Hubungan kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan Dimensi Daya Tanggap	26
4. Hubungan kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan Dimensi Jaminan	27
5. Hubungan kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan Dimensi Empati	27
E. Kerangka Teori.....	29
BAB III : KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	
A. Kerangka Konsep	30
B. Hipotesis.....	31
C. Definisi Operasional.....	31
BAB IV : METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel	33

1. Populasi	33
2. Sampel	34
C. Tempat penelitian	36
D. Waktu Penelitian	36
E. Etika Penelitian	36
1. <i>Informed Conccent</i>	37
2. <i>Anonymity</i>	37
3. <i>Confidentiality</i>	37
F. Alat Pengumpulan Data	38
1. Instrumen Penelitian	38
2. Validitas dan Reliabilitas	39
G. Prosedur Pengumpulan Data	42
1. Prosedur Administrasi	42
2. Prosedur Teknis	43
H. Rencana Analisis Data	44
1. Pengolahan Data	44
2. Analisis Data	46
BAB V : HASIL PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	48
B. Analisis Univariat.....	50
1. Distribusi Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	51
2. Distribusi Frekuensi dan Presentase Tingkat Kepuasan Pasien....	51
C. Analisis Bivariat.....	52
BAB VI : PEMBAHASAN	
A. Interpretasi Penelitian.....	53
1. Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan	53
2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan.....	55

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan	56
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Implikasi terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian.....	58
1. Pelayanan Keperawatan	58
2. Pendidikan Keperawatan.....	58
3. Penelitian Keperawatan.....	58

BAB VII : PENUTUP

A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	59
1. Bagi Pelayanan Keperawatan	59
2. Bagi Pendidikan Keperawatan	60
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	60
4. Bagi Masyarakat	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Wisma Prashanti Tabanan	51
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi dan Presentase Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Wisma Prashanti Tabanan.....	51
Tabel 5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Wisma Prashanti Tabanan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Balasan Permohonan Ijin Studi Pendahuluan di Rumah Sakit
Wisma Prashanti Tabanan
- Lampiran 4. Surat Permohonan Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 5. Surat Balasan Uji Validitas Reliabilitas di RSUD Bhakti Rahayu
Tabanan
- Lampiran 6. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Provinsi Bali Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
- Lampiran 8. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Pemerintah Kabupaten Tabanan
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 9. Surat Ijin Melakukan Penelitian Pemerintah Kabupaten Tabanan
Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan
- Lampiran 10. Surat Pengantar Kuesioner
- Lampiran 11. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 12. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 13. Kuesioner
- Lampiran 14. Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Keperawatan
dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan

- Lampiran 15. Hasil Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan
- Lampiran 16. Data Penelitian Reliabilitas Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan
- Lampiran 17. Hasil Tabulasi Penelitian Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan
- Lampiran 18. Lembar Bimbingan
- Lampiran 19. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 20. Dokumentasi
- Lampiran 21. Lembar Keterangan Lolos Kaji Etik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap individu, karena kesehatan adalah keadaan seseorang yang tidak sakit, tidak ada keluhan dan terbebas dari penyakit (Notoatmodjo, 2012). Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan kesehatan tersebut yaitu dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan didirikan dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia, 2014).

Salah satu upaya pemeliharaan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan dalam pelayanan keperawatan sangat penting untuk memperhatikan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah diberikan (Rahmawati & Supriyanto, 2013). Dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pada pasien seperti kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap yang menggunakan jasa BPJS Kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan, sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. Z. (2011). *Dasar-Dasar Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Amalia, D., Rachmawati, D. A., & Hairrudin. (2018). *Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember (Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember)*. E-Jurnal Pustaka Kesehatan, 6(2), 278–284. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/7668/5440>. Diakses pada 24 Juni 2020
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2013). *Iuran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. 20 Juli 2016. <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13> Diakses pada 7 Juni 2020
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2017). *Peranan BPJS Kesehatan Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan*. www.bpjs-kesehatan.go.id. Diakses pada 7 Juni 2020
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2020). *Peserta Program JKN*. <https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares/#/app/peta>. Diakses pada 7 Juni 2020
- Burhanuddin, N. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Jurnal MKMI, 12(1), 41–46. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552/377>. Diakses pada 24 Juni 2020
- Bustami. (2012). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang*. Nursing News, 3(1), 612–619. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/833/647>. Diakses pada 24 Juni 2020
- Dharma, K. K. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta: Trans Info Media.
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado*. 5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/14893/14457>. Diakses pada 5 Juni 2020

- Fransisca, & Aulia. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Kelas III RSUD Ulin Banjarmasin*. E-Journal Kesehatan, IV(2).
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan*. VI, 117–123. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/darmaagunghusada/article/view/311>. Diakses pada 13 Juni 2020
- Hermanto, D. (2016). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Journal Kesehatan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- 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*. Jurnal Kesehatan, 3(2), 112–123. <https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jm/article/view/419/340>. Diakses pada 2 Januari 2021
- Kristina, P. J., Wahyuni, T. D., & Rahayu, W. (2017). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Di Rsi G Kabupaten Malang*. Nursing News, 2(3), 310–320. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/655/527>. Diakses pada 5 Juni 2020
- Kuntoro. (2011). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Lestari, A. B. (2013). *Jaminan Kesehatan Nasional dan Peran BPJS Kesehatan*. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/bpjs/AndayaniBudiLestariJKN-BPJS.pdf>
- Muninjaya, A. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Murtiana, E., Majid, R., & Jufri, N. N. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, 1(4). <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMAS/article/view/1742/1245>. Diakses pada 5 Juni 2020
- Ningrum, A. S. (2015). *Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru*. Jom Fisip, 2, 1–

13. <https://media.neliti.com/media/publications/32735-ID-respon-kepuasan-pasien-pengguna-bpjs-kesehatan-terhadap-pelayanan-kesehatan-dipu.pdf>. Diakses pada 14 Juni 2020

Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurheda, & Ayu. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3).

Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836/18386>. Diakses pada 2 Januari 2021

Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia. (2014). *Perlindungan Kesehatan*. <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>. Diakses pada 8 juni 2020

Rahmawati, A. F., & Supriyanto, S. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1, 132–139. http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/3_Alfi_Febriana_Rahmawati_jakivol1no2.pdf. Diakses pada 14 Juni 2020

Rosita, S., Sutatniningsih, R., & Lubis, A. N. (2011). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. <http://uda.ac.id/jurnal/files/tesisdeseemberrosita.pdf>. Diakses pada 14 Juni 2020

Sari, S. W. (2015). *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di nDalem Ngabean Resto [Universitas Negeri Yogyakarta]*. Universitas Negeri Yogyakarta. https://eprints.uny.ac.id/33149/1/Suci_Wulan_Sari_09511241026.pdf. Diakses pada 7 Juli 2020

Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan* (Edisi 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sudian, T. (2011). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1–10. http://www.ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIEN-185-jurnal_sudian.pdf. Diakses pada 7 Juli 2020

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: IKAPI.
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sullivan Eleanor, J., & Decker Phillip, J. (2013). *Effective Leadership and Management in Nursing*. Pearson Prentice Hall.
- Supranto, J. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surwanti, & Siti. (2018). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal*. Jurnal Kesehatan.
- Syaputra, A. D. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15349/Jurnal%20KTI%20%28Agus%20Diman%20Syaputra%29.pdf?sequence=1>. Diakses 7 Juli 2020
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- UURI. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Pasal 1 Bab 1 Tentang Keperawatan*. <https://www.persi.or.id/images/regulasi/uu/uu382014.pdf>. Diakses pada 24 Juni 2020
- Wahyuni, Rohani, & Oktavianti. (2019). *Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara*. Jurnal Kesehatan, 1(2).
- Wijono, D. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi Volume 2*. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yustisia, T. P. (2014). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.