

## HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KH. ABDURRAHMAN WAHID RSI NU DEMAK

Ana Fadilah<sup>1</sup>, Dwi Laksono Yudho Priyanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Cendekia Utama Kudus  
Jln. Lingkar Kudus-Pati Km 5 Jepang Mejobo Kudus, Kode Pos 59325

Email: [ana.fadilah15@gmail](mailto:ana.fadilah15@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu kehandalan, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka, diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung. Mutu pelayanan kesehatan adalah penampilan yang pantas dan sesuai standart suatu intervensi yang diketahui aman. Jenis penelitian ini yaitu korelasional analitik (*eksplanatory reseach*). Teknik sampling menggunakan teknik *Probability sampling* dengan metode *Simple random sampling* (sampel random sederhana). Populasi dalam penelitian ini adalah 59 pasien. Analisa kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien nilai p 0,000. Ada hubungan anta kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak.

**Kata Kunci:** Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*Quality of service is a reliability, respect and responsiveness to their needs, services must be in accordance with their needs, provided in a friendly manner when they visit. The quality of health care is the appearance that is appropriate and according to the standards of an intervention that is known to be safe. This type of research is analytic correlational (explanatory research). The sampling technique uses probability sampling technique with the simple random sampling method (simple random sample). The population in this study were 59 patients. Analysis of the quality of nursing services and patient satisfaction p value 0.000. There is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room of KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak*

**Keywords:** *Nursing Services, Patient Satisfaction*

## **LATAR BELAKANG**

Memasuki era globalisasi, berbagai pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan harus melayani semua masyarakat tanpa membedakan latar belakang pasien serta memenuhi standar pelayanan yang optimal. Jaminan mutu layanan kesehatan merupakan salah satu pendekatan sangat penting dan mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien (Kemenkes, 2014). Jaminan mutu pelayanan diharapkan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat secara adil dan merata dalam lingkup sistem jaminan kesehatan masyarakat. Mekanisme pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berjenjang (Muninjaya, 2016). Program jaminan kesehatan nasional (JKN) saat ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam memberikan pelayanan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. Pendekatan jaminan mutu tersebut tidak dapat berdiri sendiri melainkan harus menyatu dengan layanan kesehatan tersebut. Jaminan kesehatan harus tetap memperhatikan mutu pelayanan karena pelayanan komprehensif merupakan prioritas utama dengan menerapkan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan (BPJS, 2015). Romaji (2018) menemukan bahwa penyelenggaraan

pelayanan BPJS, masih banyak dijumpai kekurangan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, dimana pelayanan yang rendah akan berdampak terhadap kepuasan yang menurun sehingga jumlah kunjungan menurun.

Hasil penelitian Hakim (2019) mendapatkan sebagian besar responden merupakan pasien peserta BPJS PBI. Rata-rata pasien puas terhadap pelayanan rawat inap. Indikator skor kepuasan tertinggi adalah indikator *quality/ competence* (87,5%) dan dimensi skor kepuasan terendah adalah *availability of Resources* (61,66%). Penelitian Herdianti (2017) mendapatkan aspek pelayanan masih kurang seperti kemudahan, kelengkapan, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian Maghrobi (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar (52%) atau 25 responden puas dengan pelayanan keperawatan BPJS dan hampir setengahnya (48%) atau 23 responden tidak puas dengan pelayanan Keperawatan BPJS. Penelitian Fransiska (2017) mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik 81.6%, hasil kepuasan 72 (73.5%) kategori puas, dan untuk hubungan kualitas pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan puas (90.0%). Penelitian Harahap (2019) mendapatkan dari 80 orang diperoleh 48 (60%) memiliki pelayanan keperawatan cukup, dan kepuasan pasien mayoritas puas sebanyak 47 (61,3%), terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap.

Rumah Sakit Islam NU Demak adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Demak yang merupakan rumah sakit tipe D, salah satu fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Islam NU Demak adalah Instalasi Rawat Inap. Dari hasil survei data awal didapatkan jumlah pasien BPJS rawat inap RSI NU demak selama 3 bulan terakhir dari bulan Juni sampai Agustus 2018 tercatat sebanyak 14.725 pasien. Pasien BPJS sebagian besar dirawat di Ruang KH. Abdurrahman Wahid, dimana data selama 3 bulan terakhir berjumlah 330 pasien atau dalam 1 bulan terakhir sebanyak 110 pasien dengan pembagian sebanyak 51 pasien BPJS Non PBI dan sebanyak 59 pasien BPJS PBI. Hasil survey kepuasan pasien tahun 2017 melalui angket didapatkan pasien BPJS PBI sebesar 70%, Non PBI sebesar 75% dan pasien umum sebesar 72%. Hasil catatan kritik dan saran melalui surat didapatkan keluhan pasien BPJS PBI tentang jadwal visite dokter yang tidak jelas waktunya, pelayanan kurang cepat dan ketanggapan yang kurang, serta fasilitas yang kurang.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 23 November 2019 melalui wawancara pada beberapa pasien pengguna layanan BPJS PBI diantaranya 5 dari 10 orang pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien

umum dan BPJS non PBI, sebanyak 5 pasien BPJS PBI menyatakan kurang puas terhadap pelayanan, yaitu ruangan yang kurang rapi, fasilitas kurang lengkap dan alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum atau non BPJS sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh petugas. Hasil wawancara kepada kepala ruang KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak didapatkan bahwa jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien, sehingga pelayanan kurang optimal, namun dalam 3 bulan terakhir belum dilakukan survey kepuasan pasien BPJS PBI. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Studi kuantitatif deskriptif adalah suatu studi untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat dan termasuk di dalamnya adalah studi menggunakan analisa statistik untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok, sedangkan studi *cross sectional* adalah pendekatan yang sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya (Notoadmodjo, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

##### a. Umur

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Umur**  
**Di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020**  
**(N = 51)**

| Mean  | Median | Min-Mak |
|-------|--------|---------|
| 33,04 | 32.0   | 25-51   |

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 33,4 tahun dengan nilai median 32 tahun. Usia paling muda adalah 25 tahun dan usia paling tua adalah 51 tahun.

## b. Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020**  
**(N = 51)**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|----------------------|-----------|--------------|
| Laki-laki            | 16        | 31.4         |
| Perempuan            | 35        | 68.6         |
| <b>Total</b>         | <b>51</b> | <b>100.0</b> |

Sumber : Data Primer 2020.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 35 orang (68,6%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (31,4%).

## c. Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020**  
**(N = 51)**

| <b>Pendidikan</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>   |
|-------------------|-----------|------------|
| SD                | 0         | 0.0        |
| SLTP              | 42        | 82.4       |
| SLTA              | 9         | 17.6       |
| Perguruan Tinggi  | 0         | 0.0        |
| <b>Total</b>      | <b>51</b> | <b>100</b> |

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa pendidikan responden paling banyak adalah lulusan SLTP sebanyak 42 responden (82,4%), lulusan SLTA sebanyak 9 responden (17,6%).

## 2. Analisa Univariat

### a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan**  
**di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020**  
**(N = 51)**

| <b>Kualitas Pelayanan</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Baik                      | 30        | 58.8         |
| Kurang                    | 21        | 41.2         |
| <b>Total</b>              | <b>51</b> | <b>100.0</b> |

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa kualitas pelayanan keperawatan paling banyak adalah kategori baik sebanyak 30 responden (58,8%) dan kategori kurang sebanyak 21 responden (41,2%).

### b. Kepuasan Pasien

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**  
**di Rumah Sakit Nahdlotul Ulama Demak Tahun 2020**  
**(N = 51)**

| <b>Kepuasan</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-----------------|-----------|--------------|
| Tinggi          | 33        | 64.7         |
| Rendah          | 18        | 35.3         |
| <b>Total</b>    | <b>51</b> | <b>100.0</b> |

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi

### 3. Analisa Bivariat

**Tabel 4.6**  
**Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan**  
**Pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid**  
**RSI NU Demak Tahun 2020**  
**(N = 51)**

| Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien |      |        |      | Total |     | P value | Rho   |
|--------------------|-----------------|------|--------|------|-------|-----|---------|-------|
|                    | Tinggi          |      | Rendah |      | f     | %   |         |       |
|                    | f               | %    | f      | %    |       |     |         |       |
| Baik               | 28              | 93.3 | 2      | 6.7  | 30    | 100 | 0.000   | 0.716 |
| Kurang             | 5               | 23.8 | 16     | 76.2 | 21    | 100 |         |       |

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa pada kualitas pelayanan baik sebanyak 30 responden didapatkan mayoritas kepuasan tinggi sebanyak 28 responden (93,3%) dan pada kualitas pelayanan kurang sebanyak 21 responden didapatkan mayoritas kepuasan rendah sebanyak 16 responden (76.2%).

Hasil uji statistik dengan uji *Rank Spearman* didapatkan nilai p 0.000, hasil ini menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak dengan arah hubungan kuat dan arah hubungan yang positif (nilai rho 0.716).

## B. Pembahasan

### 1. Analisa Univariat

#### a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan paling banyak adalah kategori baik sebanyak 30 responden (58,8%). Kualitas pelayanan yang baik ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yaitu menjawab pelayanan perawat dilakukan sesuai prosedur pelayanan dengan memberikan salam, memperkenalkan diri, menjelaskan fasilitas, tindakan yang dilakukan, melakukan pengkajian, menjelaskan jenis obat, membantu BAB, memberikan edukasi dan penjelasan kapan pulang. Pelayanan tersebut menunjukkan kinerja perawat yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan

kepada pasien. Pelayanan yang baik ini sebagai bentuk citra rumah sakit yang tanpa membedakan pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS.

Penelitian Romaji (2018) mendapatkan bahwa pelayanan pasien BPJS dalam kategori baik, yaitu tanpa membedakan pasien serta biaya yang terjangkau. Pelayanan yang baik juga dipengaruhi dari peran BPJS yang selama ini sebagai pihak ketiga dalam asuransi kesehatan. BPJS berwenang memberikan kontrol kepada pihak PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) termasuk rumah sakit sebagai mitra kerja dan kewenangan ini juga sudah dilaksanakan secara baik. Monitoring dan evaluasi selama ini sudah jalan disamping adanya *hotline service* yang bisa dihubungi klien peserta BPJS. Penelitian Siswati (2017) juga mendapatkan sebagian besar pelayanan dalam kategori baik. Keluhan pasien yang sampai kepada pengelola BPJS akan menjadi bahan masukan kepada pihak PPK. Oleh karenanya pada saat ini banyak pihak PPK (puskesmas, rumah sakit, dokter keluarga) sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mendekati harapan pelanggan (pasien).

Penelitian Wowor (2017) membuktikan bahwa aspek pelayanan yang baik mencakup sarana (bukti langsung) dalam proses perawatan. Pelayanan yang berkualitas terlihat pada fasilitas rumah sakit. Kemenkes (2016) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan di rumah sakit harus memenuhi standar dalam pelayanan yaitu utilitas dalam bentuk alat, jaringan dan sistem yang membuat pelayanan yang semakin baik dan menjamin dalam keselamatan pasien. Nursalam (2014) menjelaskan bahwa fasilitas ruang perawatan merupakan salah satu aspek dalam pelayanan rumah sakit yang menentukan kepuasan dan kenyamanan pasien selama dirawat. Sebagaimana dalam jawaban responden yaitu aspek fasilitas ruang perawatan ini mencakup pelayanan yang baik, tempat tidur, terbebas dari bahan berbahaya, kebisingan dan kualitas udara.

Hasil penelitian mendapatkan bahwa mutu pelayanan kategori kurang sebanyak 21 responden (41,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan masih belum sesuai, karena pelayanan mencakup aspek multidimensi dengan beban kerja yang tinggi dan sumber daya yang kurang sehingga komunikasi yang dibangun masih kurang yang menyebabkan salah interpretasi. Pelayanan yang kurang ini terlihat pada jadwal informasi yang kurang, administrasi yang terlalu lama. Selain itu fasilitas pelayanan yang kurang dalam mendukung pelayanan

seperti kondisi ruang yang ramai, panas dan tempat tunggu keluarga yang kurang. Pasien BPJS PBI dengan membayar setiap bulan mempunyai harapan yang tinggi sehingga interpretasi pelayanan dengan standar yang tinggi yang berbeda dengan kualitas pelayanan. Penelitian Romaji (2018) mendapatkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS yang kurang pada bentuk prosedur pendaftaran, waktu tunggu yang lama dan fasilitas yang kurang.

#### **b. Kepuasan Pasien**

Hasil Penelitian mendapatkan bahwa kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebanyak 33 responden (64,7%). Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu harapan tentang informasi yang tepat, pelayanan yang handal, tanggung jawab, penjaminan selama perawatan dan sikap yang ramah dan sopan didapatkan pasien selama perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu pelayanan adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan (pasien). Kepuasan yang tinggi ini disebabkan kinerja perawat yang baik yaitu menerapkan komunikasi yang efektif, mampu memenuhi harapan pasien dan dukungan serta fasilitas yang membuat persepsi pelayanan menjadi lebih baik. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa kinerja perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien/keluarga sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian Hakim (2019) mendapatkan bahwa hampir seluruh responden dari kelompok BPJS termasuk puas terhadap pelayanan kesehatan. Dimensi kepuasan yang tinggi sudah didapatkan pasien, yaitu ruang pelayanan atau ruang rawat inap sudah sangat bagus, bersih, rapi, luas, akses mudah dan berbagai kelebihan lainnya. Herdianti (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar kategori puas, hal ini menjadi indikator mutu pelayanan yang dijalankan yang dibuktikan bahwa tindakan perawat sesuai dengan harapan pasien. Dave (2014) membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

## 2. Analisa Bivariat

### a. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mendapatkan adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak dengan arah hubungan kuat dan arah hubungan yang positif (nilai rho 0.716). Hubungan ini terlihat dari persentase penelitian dimana pada kualitas pelayanan baik sebanyak 30 responden didapatkan mayoritas kepuasan tinggi sebanyak 28 responden (93,3%) dan pada kualitas pelayanan kurang sebanyak 21 responden didapatkan mayoritas kepuasan rendah sebanyak 16 responden (76.2%). Kepuasan pasien berhubungan dengan persepsi awal pasien dalam memanfaatkan sistem pelayanan. Pasien yang mendapatkan pelayanan sesuai harapan akan cenderung merasa puas, sebaliknya pasien yang mempunyai harapan tinggi dibandingkan kualitas pelayanan akan cenderung merasa kurang puas.

Aspek kepuasan menentukan bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan BPJS mencakup ketrampilan perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien, kelengkapan sarana dan ketepatan waktu yang dapat dirasakan langsung oleh pasien, sehingga pasien mampu membandingkan dengan harapan dalam pelayanan tersebut. Penelitian Astuti (2014) membuktikan bahwa pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Aziz (2014) kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar pelayanan kesehatan adalah melalui kepuasan pasien. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Demikian juga pelayanan yang kurang akan berdampak pada kepuasan yang rendah. Siswati (2017) menjelaskan bahwa perawat dalam memberikan pelayanan tidak membedakan kualitas. Monitoring dan evaluasi pelayanan sudah dilaksanakan secara periodik kepada PPK (pemberi pelayanan kesehatan) atau kepada provider (petugas kesehatan) oleh pihak BPJS. Dalam arti peserta BPJS dijamin kualitas pelayanan yang akan diterima sama dengan pasien non BPJS. Petugas BPJS dengan ketat memberikan persyaratan sarana dan prasarana yang harus dipenuhi PPK (pemberi pelayanan kesehatan) bagi pasien BPJS. Adanya persyaratan demikian ini maka pasien akan sama-sama merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Hasil penelitian kualitas pelayanan keperawatan paling banyak adalah kategori baik sebanyak 30 responden (58,8%).
2. Hasil penelitian kepuasan pasien paling banyak kategori tinggi sebanyak 33 responden (64,7%)
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI NU Demak dengan arah hubungan kuat dan arah hubungan yang positif (nilai rho 0.716).

### **Saran**

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya menambahkan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sarana perawatan dan kenyamanan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit

Pihak manajemen dapat mengupayakan untuk meningkatkan pelayanan dan melengkapi sarana atau fasilitas dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Perawat dapat meningkatkan aspek pelayanan secara optimal sehingga dapat membuat kepuasan pasien yang baik selama perawatan.

4. Bagi Pendidikan

Institusi pendidikan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi mahasiswa serta mempublikasikan untuk mengembangkan ilmu keperawatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. <http://www.portalgaruda.ac.id>.
- Aziz, Abdul. 2014. Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. M. Djamil Padang tahun 2012. <http://eprint.ac.id>.
- Dave, Dharsana R. 2014. A Study on Service quality and customer satisfaction of selected Private hospitals of Vadodara City. <http://pbr.co.in/May2014/2.pdf>
- Hakim, Fany. 2019. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasa Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/22590>

- Harahap, Eki. 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sundari Medan. *Journal of Nursing*. Vol 1, No 1, 2019.
- Herdianti. 2017. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur.
- Kemenkes. 2014. Permenkes No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. <http://www.depkes.go.id/resources>. Diakses 23 Februari 2015.
- Kemenkes. 2014. UU No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. Depkes. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2016. Survey Kepuasan Pelanggan <http://bprs.kemkes.go.id>.
- Muninjaya, A.A. 2016. Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 07 (03).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2016. Metodologi penelitian kesehatan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nursalam, 2014. Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam praktik keperawatan professional. Editor Dripa Sjabana. Penerbit Salemba Medika, Jakarta.
- Romaji. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur.
- Siswati, Sri. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar.
- Wowor, Deltika. 2017. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Fakfak. <https://core.ac.uk/download/pdf/83871096.pdf>