

## **Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas**

The Relationship Between Quality of Service and Satisfaction of Social Health Insurance Customers at Public Health Centre

**Shanti Probosiwi, Rifa'i Hartanto, Endang Sutisna Sulaeman**

Faculty of Medicine, Sebelas Maret University

### **ABSTRAKS**

**Pendahuluan:** Sejak Januari 2015 telah diberlakukan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mewujudkan cakupan semesta (universal health coverage). Puskesmas sebagai salah satu layanan kesehatan pratama memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas perlu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar yang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, responsiveness, assurance, reliability dan empathy.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan cross-sectional, dilakukan di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling. Sampel penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak minimal 93 responden. Dalam penelitian ini responden mengisi kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan, untuk kemudian data dianalisis dengan uji korelasi Kendall's tau<sub>b</sub>.

**Hasil:** Hasil uji korelasi Kendall's tau<sub>b</sub> menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pelanggan BPJS di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar dengan nilai  $p \leq 0.000$ .

**Kesimpulan:** Adanya hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pelanggan BPJS di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar.

**Keywords:** Kualitas pelayanan Puskesmas, kepuasan, BPJS

## ABSTRACT

**Background:** Since January 2015, government has enacted the National Health Insurance System (SJKN) held by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) to achieve universal health coverage. Puskesmas as primary public health service has an important role to improve customer satisfaction by providing the best quality of health services. Customer satisfaction is one of the main indicators to measure the quality of health service. This research aims to analyze the relationship between the of service and satisfaction of Social Health Insurance Customers at public health care in term of five quality service dimension (tangible, responsiveness, assurance, reliability and empathy) .

**Methods:** This research was a observational analytic study with cross-sectional design, conducted at Puskesmas Kebakkramat I Karanganyar District. Sampling technique used in this research is random sampling technique. The samples were customers of BPJS in Puskesmas Kebakkramat I Karanganyar District that meet the inclusion and exclusion criteria of at least 93 respondents. In this research, respondents filled out some questionnaire of patient satisfaction and quality of health service, and then the data were analyzed with Kendall's tau<sub>b</sub> correlation test.

**Results:** The result of Kendall's tau<sub>b</sub> correlation test showed a significant relationship between health service quality and satisfaction of BPJS customers at Puskesmas Kebakkramat I Karanganyar District with  $p \leq 0.000$ .

**Conclusions:** From this research, researcher conclude that there is a relation between health service quality and satisfaction of BPJS customer at Puskesmas Kebakkramat I Karanganyar District.

**Keywords:** Health service quality, customer satisfaction, BPJS

---

## PENDAHULUAN

---

Kesehatan merupakan hak seluruh warga negara Indonesia, baik warga yang berkecukupan maupun warga miskin sesuai amanat undang-undang. Dalam upaya mewujudkan warga Indonesia sehat diperlukan sistem yang mengatur pelaksanaan dalam upaya memantapkan penjaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia termasuk diantaranya keluarga miskin.(3) Sejak Januari 2015 telah diberlakukan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), diperuntukkan bagi seluruh rakyat Indonesia yang diharapkan dapat mewujudkan cakupan total kesehatan (*universal health coverage*) di Indonesia.(2)

Puskesmas sebagai salah satu layanan kesehatan masyarakat pratama memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di era BPJS ini. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar.(3) Penurunan jumlah kunjungan pelanggan ke Puskesmas disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang

diberikan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat.(15)

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama untuk memantau kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan terjadi bila Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melakukan sistem pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggandi Puskesmas. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.(5)

Kualitas pelayanan adalah hasil interaksi antara manusia, yaitu antara pemberi jasa dengan pelanggan.(8) Oleh karena itu penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus memantau keinginan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.(4,16)

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui: (10)

- 1) *Tangible* (kenyataan): yaitu aspek yang mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan serta penampilan petugas.
- 2) *Reliability* (kehandalan): yaitu kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang segera, tepat, dapat dipercaya dan bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan.

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan): yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien termasuk kemampuan petugas untuk cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dan tindakan cepat saat dibutuhkan.
- 4) *Assurance* (jaminan/kepastian): yaitu kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari petugas.
- 5) *Empathy* (empati): aspek ini merefleksikan kemampuan pekerja dalam menyelami perasaan pelanggan, sebagaimana jika pekerja itu sendiri yang mengalami kejadian serupa.

Kepuasan pelanggan adalah derajat persamaan antara ekspektasi pasien dengan kinerja nyata yang dirasakan oleh pelanggan.(6,7)

Evaluasi kepuasan pelanggan dapat menjadi sarana menyusun strategi meningkatkan kualitas pelayanan, membentuk strategi efektif bagi sistem manajemen pelayanan, memonitor rencana pelayanan kesehatan yang lebih baik, dan dapat lebih baik memahami ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan kesehatan yang berkualitas.(6,9)

Derajat kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan mencerminkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi

kebutuhan pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan akan cenderung meneruskan jasa pelayanan tersebut.(1) Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan termasuk ke dalam output yang kemudian akan mempengaruhi impact yang di dalamnya terdapat unsur kepuasan pelanggan dan masyarakat.(13)

---

#### SUBJEK DAN METODE

---

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *random sampling*. Sampel penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Besar sampel representatif yang didapat berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (1300 responden)

D<sup>2</sup> = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 93 responden.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten

Karanganyar. Kualitas pelayanan kesehatan adalah desain kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau Puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya masyarakat konsumen. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui dimensi, antara lain *tangibility* (kenyataan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Skala pengukuran variabel mengacu pada skala ordinal (*likert scale*).

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar. Kepuasan pelanggan adalah keselarasan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan. Variabel kepuasan ditentukan oleh faktor harapan dan kinerja. Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan skala ordinal (*likert scale*).

Data yang diperoleh memenuhi syarat untuk dilakukan uji korelasi Kendall's tau\_b yaitu tidak memandang distribusi data dan skala pengukuran kedua variabel adalah ordinal.

---

**HASIL**

---

Data analisis sampel penelitian

**Tabel 1.** Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Sangat Baik</b>	10	10,42
<b>Baik</b>	42	43,75
<b>Cukup Baik</b>	37	38,54
<b>Kurang Baik</b>	7	7,29
<b>Tidak Baik</b>	0	0
<b>Jumlah</b>	96	100

Secara umum responden sudah merasa bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar sudah dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan kategori mutu pelayanan baik memberikan presentase terbanyak yaitu 43,75% (42 responden) dan tidak ada responden yang merasa bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak baik.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	3	3,13
<b>Puas</b>	27	28,13
<b>Cukup Puas</b>	41	42,71
<b>Kurang Puas</b>	22	22,92
<b>Tidak Puas</b>	3	3,13
<b>Jumlah</b>	96	100

Secara umum responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima oleh Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar. Hal ini ditunjukkan dengan kategori cukup puas memberikan persentase terbanyak

yaitu 42,71% (41 responden), namun masih ada 3,13 % responden (3 responden) yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar dengan kepuasan pelanggan BPJS dilakukan dengan uji korelasi *Kendall's tau\_b*. Berikut ini adalah hasil analisis *Kendall's tau\_b*:

**Tabel 3.** *Kendall's tau\_b* Correlation Test pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan

Variabel	R	p value	p
Kualitas Pelayanan	0,45	0,000	0,05

Dari hasil uji korelasi *Kendall's tau\_b* dapat dilihat adanya hubungan korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sedang (0,45) dan adanya hubungan yang signifikan antara keduanya ( $p\ value < 0,5$ ).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Frekuensi	%	Total
			<b>100 %</b>
<b>Tangibility</b>			
Sangat Baik	16	16,7	
Baik	32	33,3	
Cukup Baik	45	46,9	
Kurang Baik	2	2,1	
Tidak Baik	1	1	
			<b>100 %</b>
<b>Reliability</b>			
Sangat Baik	13	13,5	
Baik	47	49	

Cukup Baik	31	32,3
Kurang Baik	4	4,2
Tidak Baik	1	1
<b>Responsiveness</b>		<b>100%</b>
Sangat Baik	16	13,5
Baik	43	43,8
Cukup Baik	32	33,3
Kurang Baik	9	9,4
Tidak Baik	0	0
<b>Assurance</b>		<b>100%</b>
Sangat Baik	13	13,5
Baik	42	43,8
Cukup Baik	32	33,3
Kurang Baik	9	9,4
Tidak Baik	0	0
<b>Empathy</b>		<b>100%</b>
Sangat Baik	11	11,5
Baik	25	26
Cukup Baik	48	50
Kurang Baik	11	11,5
Tidak Baik	1	1

Secara umum responden sudah merasa bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dengan cukup banyaknya persentase responden yang memilih kategori baik dan cukup baik pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Namun masih ada beberapa responden yang menilai bahwa dimensi kualitas pelayanan masih kurang baik bahkan tidak baik, hal ini dapat dilihat dari dimensi *tangibility*, *reliability* dan *empathy*.

Hasil analisis hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar dengan kepuasan pelanggan

BPJS dilakukan dengan uji korelasi *Kendall's tau\_b*. Berikut ini adalah hasil analisis *Kendall's tau\_b*:

**Tabel 5.** *Kendall's tau\_b Correlation Test* pada Masing-Masing Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pelanggan

Dimensi	r	Nilai p
<i>Tangibility</i>	0,23	0,004
<i>Reliability</i>	0,34	0,000
<i>Responsiveness</i>	0,35	0,000
<i>Assurance</i>	0,36	0,000
<i>Empathy</i>	0,22	0,006

Dari hasil analisis hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar dengan kepuasan pelanggan BPJS didapatkan adanya hubungan korelasi yang signifikan antara kedua variabel. Besar korelasi kedua variabel adalah rendah ( $r = 0,20 - 0,399$ ) dengan nilai  $p < 0,5$ . Dari hasil uji korelasi didapatkan bahwa antara kelima dimensi, aspek *assurance* adalah aspek yang paling banyak berpengaruh dibanding dengan aspek lainnya ( $r = 0,36$ ;  $p = 0,000$ ). Sebaliknya untuk aspek *empathy* didapatkan besar korelasi yang paling sedikit diantara kelimanya ( $r = 0,22$ ;  $p = 0,006$ )

## PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Puskesmas dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*,

*assurance* dan *emphaty*. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolok ukur keunggulan pelayanan kesehatan yang terdiri dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yakni kenyataan (*tangibility*), kehandalan (*reliabilitas*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).<sup>(14)</sup>

Hasil uji analisis pada Tabel 4.3 menunjukkan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara kedua kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan BPJS di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar dimana apabila terdapat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan maka akan terdapat peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat membuktikan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis penelitian diterima ( $H_a$ ).

Hasil penelitian yang sama juga diperlihatkan oleh Schoenfelder, *et al.* Penelitian yang dilakukan oleh Schoenfelder, *et al.* pada masyarakat yang mengunjungi 39 rumah sakit di Jerman menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan merupakan salah satu

determinan yang paling baik untuk menentukan kepuasan pelanggan.(12)

Penelitian yang dilakukan oleh Rashid dan Aminajuga menunjukkan hasil serupa yaitu menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Dalam hasil penelitian, diimplikasikan bahwa pemantauan kepuasan pelanggan secara berkala dapat digunakan sebagai bahan untuk pembuatan strategi pelayanan kesehatan yang lebih baik.(11)

Hasil uji analisis pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan memiliki besar korelasi rendah dengan kepuasan pelanggan. Kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif (+) dengan kepuasan pelanggan yaitu apabila terdapat peningkatan salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan maka akan terdapat peningkatan kepuasan pelanggan. Dari hasil uji korelasi didapatkan pula bahwa aspek yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah aspek kepastian (*assurance*).Kepastian (*assurance*) adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan. Aspek ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari petugas, bebas dari bahaya resiko tindakan dan keragu-raguan.(10)

Hasil korelasi yang rendah antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pelanggan dapat disebabkan karena masih adanya beberapa pelanggan yang merasa kurang puas dan tidak puas dengan pelayanan di masing-masing dimensi kualitas. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4. Selain itu, dalam penelitian ini ada beberapa kelemahan yaitu desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, yang mana kurang memberikan hasil yang dapat digeneralisir dan juga kemungkinan jumlah sampel yang kurang merepresentasikan hasil penelitian.

Penerapan yang harus diperhatikan dari hasil penelitian ini adalah perlunya strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan pada khususnya dan keseluruhan pasien pada umumnya. Peningkatan kepuasan pelanggan mengimplikasikan terwujudnya harapan pelanggan terhadap aspek kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliabilitas*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang secara langsung tercermin dalam kualitas pelayanan petugas yang baik. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.



Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan upaya pemenuhan harapan dan kebutuhan yang menjadi sumber kepuasan pasien, seperti: merumuskan alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan yang disusun dengan jelas sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar, tenaga kesehatan dan staff memberikan perhatian terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan, memberikan training-training sehingga memberikan ruang pengembangan diri bagi personel Puskesmas sehingga tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan.

Beberapa peneliti telah membuktikan bahwa responden yang diikut sertakan dalam studi berbasis kuesioner akan cenderung untuk meremehkan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut, sehingga banyak ditemukan responden yang tidak bersungguh-sungguh dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Hal ini juga yang mungkin terjadi dalam penelitian ini sehingga temuan dalam penelitian ini akan terbatas dalam aspek realisasinya. Namun dalam proses pengumpulan data, peneliti telah meminimalkan hal ini dengan memberikan waktu yang pengerjaan kuesioner yang cukup lama yaitu sekitar kurang lebih 30 menit dan ikut menemani responden saat pengerjaan soal kuesioner.

Keterbatasan lain yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini adalah adanya beberapa responden yang mengeluhkan bahwa ada beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang sulit dipahami. Biasanya hal ini dikeluhkan oleh responden yang sudah tua dan responden dengan tingkat pendidikan rendah. Namun dalam pelaksanaannya peneliti telah meminimalisir dengan memberikan bantuan untuk menjelaskan jika ada pertanyaan-pertanyaan yang sulit dimengerti oleh responden.

---

### SIMPULAN

---

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pelanggan BPJS di Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar.
2. Kualitas pelayanan kesehatan berbanding lurus dengan kepuasan, dimana jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu *tangibility*(kenyataan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian) dan *empathy* (empati).

4. Aspek yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan kesehatan adalah aspek *assurance* (kepastian).

---

**SARAN**

---

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar perlu untuk membuat kebijakan-kebijakan terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal.
2. Puskesmas Kebakkramat I Kabupaten Karanganyar perlu melakukan penilaian kepuasan pelanggan secara berkala untuk memberian gambaran mengenai harapan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.
3. Masyarakat perlu lebih objektif dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan masyarakat juga perlu untuk membekali diri dengan pengetahuan-pengetahuan mengenai sistem BPJS.
4. Perlu dilakukan penelitian serupa dengan dengan mengendalikan tingkat pendidikan sebagai faktor perancu.

---

**UCAPAN TERIMA KASIH**

---

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Arsita Eka Prasetyawati, dr., M.Kes.danDwi Rahayu, dr.yang telah memberikan bimbingan, kritik, dan saran

yang sangat membantu selama penelitian hingga penulisan naskah publikasi ini.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

---

1. Aldebasi, Y.H., Ahmed, M.I. 2011. Patients' Satisfaction with Medical Services in the Qassim Area. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 5 (4): 813-817.
2. Departemen Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. 2015. *Pahami Lebih Dalam tentang Sistem Rujukan Berjenjang dan Pola Pembayaran BPJS Kesehatan ke Faskes*. Jakarta: Grup Komhal.
3. Depkes RI. 2008. *Pedoman Pemantauan Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI.
4. Duggirala, M., Rajendran, C., and Anantharaman, R. N. 2008. Patient-Perceived Dimensions Of Total Quality Service In Healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15 (5): 560-583.
5. Hill Nigel, Rachel Allen. 2007. *Costumer Satisfaction: The Costumer Experience Through the Costumer's Eyes*. London: The Leadership Factor
6. Iftikhar, A., Allah N., Shadiullah, K., Habibullah, K., Muhammad, A., R.,Muhammad, H., K. 2011. Predictors of Patient Satisfaction. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 9 (2): (183-188).
7. Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
8. Mukherjee, A., and Malhotra, N. 2006. Does Role Clarity Explain Employee-Perceived Service Quality?, A Study Of Antecedents And Consequences In Call Centres. *International Journal Of*

- Service Industry Management*, 17 (5): 444-473.
9. Nicholas, G., C., Julie, B., Kimberly, A., H. & Ron, D., H. 2005. Review of Literature on Survey Instruments Used to Collect Data on Hospital Patients's Perceptions of Care. *Health Services Research*, 40 (6): 1996-2017.
  10. Parasuraman, A., V. Zeithaml, and L. Berry, 1997. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation, First edition*. New York: The Free Press.
  11. Rashid AA., Amina AB. 2014. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1): 3-7.
  12. Schoenfelder T., Klewer J., Kugler J. 2011. Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal of Quality Health Care*, 23(5): 503-509.
  13. Sulaeman, E.S. 2014. *Manajemen Masalah Kesehatan Masyarakat dan Manajemen Strategis Organisasi Layanan Kesehatan*. Surakarta: UNS Press.
  14. Supranto, J. 2006 . *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
  15. Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
  16. Thai, V. V. 2008. Service Quality In Maritime Transport: Conceptual Model And Empirical Evidence. *Asia Pacific Journal Of Marketing And Logistics*, 20 (4): 493-518.