

KUALITAS LAYANAN MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP RSUD RATU AJI PUTRI BOTUNG

Sayid Arifin¹, Asep Effendi², Rukhiyat Syahidin³, Vip Paramarta⁴

^{1,2,4}Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana

³Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana

¹Korespondensi: dianarifin333@gmail.com

ABSTRACT

The intense competition for hospitals in Indonesia, especially in East Kalimantan, both government and private hospitals has made patient satisfaction a top priority. The services provided by the hospital are excellent in accordance with their expectations will provide satisfaction to patients. Hospitals, both government and private, should be able to assess what factors can provide patient satisfaction. On the basis of the above, the purpose of this study was to examine and analyze the effect of service quality with the TERRA dimension (tangible, empathy, responsive, and assurance) on patient satisfaction. Respondents in this study were patients using BPJS at the research location of Ratu Aji Putri Botung Hospital. The research method used is quantitative with a descriptive verification approach. The number of samples is 96 with a sampling technique by chance and meets the requirements somewhere (accidental sampling). The research data were obtained from the results of filling out questionnaires with a Likert scale and were analyzed using path analysis techniques with the help of the SPSS program. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on patient satisfaction where a determination coefficient value of 0.776 is obtained. The conclusion from this study is that service quality has a positive and significant influence on patient satisfaction. Better service quality will increase patient satisfaction using BPJS Ratu Aji Putri Botung Hospital.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction

ABSTRAK

Ketatnya persaingan rumah sakit di Indonesia khususnya di Kalimantan Timur baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta menyebabkan kepuasan pasien menjadi prioritas utama. Layanan yang diberikan oleh rumah sakit secara prima sesuai dengan harapan mereka akan memberikan kepuasan kepada pasien. Rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta hendaknya dapat menilai faktor apa saja yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Atas dasar hal tersebut di atas maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dengan dimensi TERRA (tangible, empathy, responsive, dan assurance) terhadap kepuasan pasien. Responden pada penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS dengan lokasi penelitian RSUD Ratu Aji Putri Botung. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Jumlah sampel sebanyak 96 dengan teknik pengambilan sampel secara kebetulan ada dan memenuhi syarat pada suatu tempat (accidental sampling). Data penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan skala likert dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Path analysis dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dimana diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,776. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan segala upaya diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat (1). Dasar Hukum UU Kesehatan Nomor 23 Tahun 1992 membagikan batas kesehatan merupakan kondisi aman tubuh, jiwa serta sosial yang membolehkan tiap orang hidup produktif

dengan cara sosial serta ekonomi. Mutu pelayanan kesehatan dengan orientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap dapat memiliki keunggulan bersaing ditengah persaingan yang semakin ketat (2). koreksi jasa kesehatan pada dasarnya ialah sesuatu pemodalan pangkal energy orang buat menggapai warna yang aman (3). Rumah sakit merupakan salah satu alat kesehatan tempat menyelenggarakan usaha kesehatan. Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit melaporkan kalau rumah sakit adalah sebuah organisasi penyelenggara jasa kesehatan perorangan dengan cara sempurna menyediakan jasa jaga, bermalam, jaga jalur, serta berbahaya gawat. Rumah sakit mempunyai andil yang berarti dalam penerapan BPJS, sebab puskesmas setempat tidak mencukupi untuk membagikan penyembuhan pada penderita hingga pihak puskesmas hendak menyarankan penderita untuk dirujuk ke rumah sakit yang lebih memadai dalam perihal penindakan kesehatan penderita. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum penyelenggara program kesehatan. Banyaknya jumlah masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) harus dibarengi oleh kualitas layanan rumah sakit yang dapat menerima layanan program JKN tanpa membedakan antara pasien non JKN dengan pasien pengguna JKN (4). Proses pemberian layanan kesehatan akan berdampak terhadap kualitas layanan, pasien memiliki persepsi berbeda mengenai kualitas

layanan kesehatan. Perbedaan persepsi tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pasien seperti gender, usia, pendidikan dan pekerjaan. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yaitu bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) (5).

Kepuasan pasien menjadi satu kesatuan bagian tak terpisahkan dari jaminan kualitas layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus merupakan kegiatan yang tak terpisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan (2). Ketika pasien merasa puas dengan kualitas layanan dapat menyebabkan pasien untuk datang kembali dengan memakai layanan kesehatan tersebut. Kepuasan adalah keadaan terpenuhi sebagian atau seluruh harapan yang diinginkan dari suatu layanan yang didapat (6). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ratu Aji Putri Botung merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Penajam Utara Kalimantan Timur. RSUD Ratu Aji Putri Borung saat ini terus berbenah untuk menjadi lebih baik dari bidang sarana serta jasa, salah satunya merupakan kepada pasien dengan jasa BPJS.

Berdasarkan hasil riset pendahuluan diketahui bahwa sebagian besar pasien BPJS sekitar tujuh puluh persen (70%) merasa dilayani dengan kurang baik sehingga timbul ketidakpuasan. Penyebab ketidakpuasan tersebut dikarenakan oleh peran paramedis dan tim medis merespon permintaan pasien relatif lambat, hal lain yang menjadi keluhan para medis kurang memiliki rasa perhatian

secara personal kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji gambaran kualitas layanan dan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Ratu Aji Putri Botung, dan mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif, mempergunakan data primer data berasal dari responden yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 96

orang pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung. Pendekatan pada penelitian ini peneliti melakukan pengujian teori dengan hipotesis dan pengumpulan data menerima atau menolak hipotesis (7). Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berisi tiga puluh tiga (33) pertanyaan tertutup. Untuk keperluan analisis kuantitatif kategori jawaban responden dalam lima tingkatan dengan skala linkert.

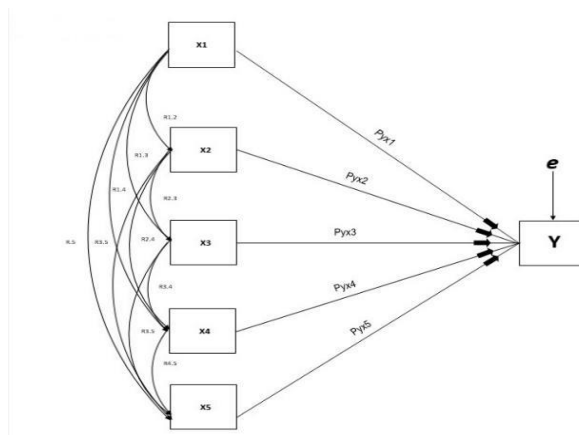
Karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden

Keterangan	Kategori	Frekuensi	Persen
Jenis Kelamin	Laki-kali	54	56,2
	Wanita	42	43,7
Usia	< 20 tahun	1	1,0
	20 – 29 tahun	20	20,8
	30 – 39 tahun	23	23,9
	40 – 49 tahun	33	34,4
	50 – 59 tahun	14	14,6
	> 60 tahun	5	5,2
Pendidikan Terakhir	SD	10	10,4
	SMP	8	8,3
	SMA	40	41,6
	Diploma	18	18,7
	S1	19	19,8
	S2	1	1,0

Pengolahan data dilakukan dengan mempergunakan aplikasi SPSS 20. Untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel penelitian peneliti mempergunakan alat analisis berupa *path analysis* atau analisa jalur. Analisis jalur merupakan bagian dari

model regresi digunakan untuk menganalisa hubungan kausal antar variabel (8). Sebelum diolah data terlebih dahulu dilakukan uji instrumen. Analisa jalur dari penelitian digambarkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Model Persamaan Analisis Jalur

$$Y = p_{yx1}X_1 + p_{yx2}X_2 + p_{yx3}X_3 + p_{yx4}X_4 + p_{yx5}X_5 + e \quad (1)$$

Keterangan:

$X_1 = Tangible$ (bukti fisik)

$X_2 = Empathy$ (empati)

$X_3 = Responsive$ (daya tanggap)

$X_4 = Reliability$ (kehandalan)

$X_5 = Assurance$ (jaminan)

$Y = Kepuasan$

$\epsilon =$ Epsilon menunjukkan faktor residual yang menjelaskan variabel lain yang telah teridentifikasi oleh teori namun tidak diteliti atau muncul sebagai akibat dari kekeliruan pengukuran variabel (9).

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif

Hasil rata-rata jawaban responden menunjukkan bahwa persepsi responden secara keseluruhan untuk dimensi tangible dinilai sudah tinggi dengan skor 73,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap kualitas layanan perspektif dari sisi bukti fisik menunjukkan sudah baik namun untuk ketersediaan poli sesuai dengan jenis jasa kesehatan yang tersedia dinilai paling rendah. Kualitas layanan dimensi empati

secara keseluruhan dipersepsikan dinilai sudah tinggi dengan skor 70,9%, hal ini mengindikasikan bahwa rasa peduli tenaga medis dipersepsikan sudah baik, namun penilaian terhadap tenaga medis perhatian secara personal masih rendah. Kualitas layanan dengan dimensi tanggap dipersepsikan oleh pasien sudah tinggi dengan skor 68,8%, hal ini mengindikasikan bahwa tenaga medis telah melakukan tanggap terhadap pasien dinilai baik, namun pasien menilai rendah untuk pertanyaan paramedis bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan spesial. Kualitas layanan dengan dimensi kehandalan dipersepsikan sudah tinggi oleh pasien dengan skor 73,2%, hal ini menunjukkan bahwa paramedic dapat diandalkan dalam bekerja. Kualitas layanan dengan dimensi jaminan menunjukkan hasil penilaian dari pasien sudah baik dengan skor 77,8%, hal ini menunjukkan bahwa RSUD Ratu Aji Putri Botung dipersepsikan oleh pasien dapat memberikan jaminan yang baik dalam hal layanan kesehatan. Sementara Rata-rata nilai kepuasan pasien mempersepsikan

bahwa pasien menilai sedang/cukup dengan skor penilaian sebesar 65,9%

Analisa Verifikatif

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS, nilai koefisien jalur dapat dilihat pada

kolom *Standardized Coefficients (Beta)* dari output SPSS. Hasil perhitungan analisis jalur disajikan dalam tabel 2 berikut

Tabel 2: Hasil Koefisien Pengaruh X₁, X₂, X₃, X₄ dan X₅ terhadap Y

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
1 (Constant)	- .419	.075	- 5.560	.000	
X1 (<i>Tangible</i>)	.093	.019	.276	4.962	.000
X2 (<i>Empathy</i>)	.064	.017	.211	3.739	.000
X3 (<i>Responsiveness</i>)	.097	.019	.308	5.016	.000
X4 (<i>Reliability</i>)	.053	.020	.157	2.669	.009
X5 (<i>Assurance</i>)	.102	.019	.320	5.279	.000

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan pasien pengguna BPJS)

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil analisis jalur dapat dibuat dalam persamaan struktural untuk pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS sebagai berikut:

$$Y = 0,276X_1 + 0,211 X_2 + 0,308X_3 + 0,157X_4 + 0,320 X_5 + e \quad (2)$$

Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang dihipotesiskan selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis. Hasil pengujian hipotesis

untuk mengetahui pengaruh variabel yang digunakan dilakukan menggunakan uji F dan uji t dapat diuraikan sebagai berikut:

Uji F

Untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yaitu dengan membanding nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dimana jika F_{hitung} nilainya lebih besar dari F_{tabel} maka variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai F_{hitung} diperoleh:

Tabel 3: Nilai Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of square	df	Mean square	F	Sig.
1	Regression	2.932	5	.586	62.42	.000 ^b
	Residual	.845	90	.009		
	Total	3.777	95			

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan pasien pengguna BPJS)
b. Predictors: (Constant), X5 (Assurance), X2 (Empathy), X1 (Tangible), X4 z(Reliability), X3 (Responsiveness)

Diperoleh nilai F_{hitung} pada model analisis jalur yang digunakan 62,42 dengan signifikan 0,00 dari tabel F diperoleh nilai F_{tabel} dengan $db_1 = 5$ dan db_2 sebesar 96 dikurangi 5 diperoleh

nilai 90 maka F_{tabel} 2,31 maka hasil perhitungan uji signifikansi terlihat pada tabel 4

Tabel 4: Hasil Pengujian Secara Simultan

Hipotesis	R ²	F hitung	F tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yx12345} z=0$	0,776	62,42	2,316	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tampilan pada tabel 4 tampak bahwa F_{hitung} lebih besar nilainya dari F_{tabel} dengan perbandingan 62,42 : 2,31 dan nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dimaknai bahwa secara bersama-sama bukti fisik, empati, kehandalan, kecepatan dan jaminan mempengaruhi kepuasan pasien.

Uji Partial (Uji t)

Untuk membuktikan hipotesis pengaruh secara parsial maka Uji t sebagai alat analisisnya. Penentuan diterima atau ditolaknya suatu hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan

t_{tabel} atau dengan memperhatikan nilai signifikansinya.

1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dilakukan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,96 dengan nilai signifikan 0,00. Bila dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana nilai t_{tabel} sebesar 1,987 maka keputusan ditolak atau diterima hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5: Pengaruh X_1 terhadap Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{YX_1} = 0$	0,276	4,965	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber: Lampiran Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel 5 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka H_0 ditolak, maka dapat dimaknai bahwa bukti fisik mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama sesuai dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (10–14)

2. Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dilakukan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,739 dengan nilai signifikan 0,00. Bila dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana nilai t_{tabel} sebesar 1,987 maka keputusan ditolak atau diterima hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6: Pengaruh X_2 terhadap Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{YX_2} = 0$	0,211	3,739	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel 6 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka H_0 ditolak, maka dapat dimaknai bahwa empati mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama sesuai dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (10–16)

3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dilakukan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,016 dengan nilai signifikan 0,00. Bila dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana nilai t_{tabel} sebesar 1,987 maka keputusan ditolak atau diterima hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 7

Tabel 7: Pengaruh X_3 terhadap Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{YX_3} = 0$	0,308	5,016	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel 7 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka H_0 ditolak, maka dapat dimaknai bahwa daya tanggap mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama sesuai dengan

mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama sesuai dengan

penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (10–14,17,18)

4. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien

Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dilakukan

uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,669 dengan nilai signifikan 0,009. Bila dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana nilai t_{tabel} sebesar 1,987 maka keputusan ditolak atau diterima hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 8

Tabel 8: Pengaruh X_4 terhadap Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yX_2} = z_0$	0,157	2,669	1,987	0,009	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel 8 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka H_0 ditolak, maka dapat dimaknai bahwa keandalan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama sesuai dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (10–14,19)

5. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien

Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dilakukan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,279 dengan nilai signifikan 0,000. Bila dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana nilai t_{tabel} sebesar 1,987 maka keputusan ditolak atau diterima hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 9

Tabel 9: Pengaruh X_5 terhadap kepuasan pasien

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yX_5} = 0$	0,320	5,279	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel 9 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka H_0 ditolak, maka dapat dimaknai bahwa jaminan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama sesuai dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (10–14,19,20)

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data primer dan data sekunder serta hasil analisis jalur, pengujian hipotesis serta data penelitian terhadap pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat gambaran bahwa variabel kualitas layanan dengan lima dimensi yaitu bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan pengaruh positif (tinggi) dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk bukti fisik maka semakin rendah kepuasan pasien.
3. Empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa

semakin baik empati dari paramedis maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk empati paramedis maka semakin rendah kepuasan pasien.

4. Daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik daya tanggap maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk daya tanggap maka semakin rendah kepuasan pasien.
5. Kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik kehandalan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk kehandalan maka semakin rendah kepuasan pasien.
6. Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik jaminan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk jaminan maka semakin rendah kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Firdaus Ff, Dewi A. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *J Medicoeticolegal Dan Manaj Rumah Sakit*. 2015;4(2).
2. Hastuti Skw, Mudayana Aa, Nurdhila Ap, Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan

- Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *J Fak Kesehat Masy.* 2017;11(2):161–8.
3. Ardinata M. Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (Ham). *J Ham.* 2020;11(2):319.
 4. Baby Silvia Putri Lk. Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit. *J Ris Manaj Dan Bisnis [Internet].* 2017;2(1):1–12. Available From: [Http://Jrmb.Ejournal-Feuniat.Net/Index.Php/Jrmb/Article/View/24/20](http://Jrmb.Ejournal-Feuniat.Net/Index.Php/Jrmb/Article/View/24/20)
 5. Tjiptono F. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi; 2012.
 6. Umniyati H. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *J Kedokt Yars [Internet].* 2010;18(1):9–20. Available From: [Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/105017-Id-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayanan-Tenag.Pdf](https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/105017-Id-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayanan-Tenag.Pdf)
 7. Creswell Jw. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2015.
 8. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Setiyawami, Editor. Bandung: Alfabeta; 2019.
 9. Kusnendi. Analisis Jalur Konsep Dan Aplikasi Program Spss. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia; 2013.
 10. Widyastuti N, Widjanarko B, Adi Ms. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Dr. H. Soewondo Kendal. *J Manaj Kesehat Indones.* 2018;6(1):39–49.
 11. Liani Ardiana B Jt. Pengaruh Tangles, Responsiveness, Empathy Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *J Penelit Dan Kaji Ilm Fak Ekon Univ Surakarta.* 2019;17(2):2085–215.
 12. Lca Ry, Jonathan R, Lau Ea. Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Balai Pengobatan Santa Familia Di Barong Tongkok Kab. Kutai Barat. *Ekonomia.* 2014;
 13. Natassia R, Utami Hy, Studi P, Ekonomi P, Barat S. Pengaruh Responsiveness, Assurance, Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang. *Mak J Manaj.* 2020;6(2):169–74.
 14. Amalia A, Amalia L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Jca Ekon.* 2020;1(2).
 15. Pramita S, Samino S, Sari Fe. Faktor Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Unit Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. *J Dunia Kemas.* 2019;8(3).
 16. Nur'aini N. Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *J Simplex.* 2019;2(1).
 17. Hamid R, Radji Dl, Ismail Yl. Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos J Kaji Ekon Dan Bisnis.* 2020;13(1):27–38.
 18. Agalela A. Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan

- Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya. *J Simplex*. 2019;3(2).
19. Hasan A. Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman. *J Ilm Dikdaya*. 2021;11(1):85.
20. Liem Jb, Zulfendri, Juanita. Hubungan Jaminan Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan. *J Muara Sains Teknol Kedokteran, Dan Ilmu Kesehat*. 2018;Vol 2(No. 1 April):Hal. 208.