

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN

Vebry Haryati Lubis¹, Oom Komalasari², Vinny Maulina³
STIKes Ichsan Medical Centre Bintaro
Email : vinnymaulina21@gmail.com

ABSTRACT

Introduction currently, BPJS service users do not only see healing, but also assess the quality of health services provided. The results of the researcher's initial survey from January to July 2020 totaled 26.839 patients consisting of 19.091 BPJS patients and 7,748 general patients, this indicates that the number of BPJS patients is more than the general patients. **Research purposes:** objective is to determine the relationship between the quality of health service and patient satisfaction of outpatient BPJS at IMC Bintaro Hospital. **Research methodology:** This research is a quantitative analytic study with a *cross sectional* design. The sample in this study were 58 outpatient BPJS who visited the IMC Bintaro Hospital. Data were analyzed by descriptive and bivariate analysis. **Research result:** The results of the univariate analysis showed that most of the respondents expressed satisfaction with service as much as 69%, with good service quality of health is 77.6%, dimensions of good physical evidence is 81.0%, good reliability is 63.8%, good response is 79.3% , good assurance is 87.9% and good empathy is 70.7%. The results of the bivariate analysis showed that there was a significant relationship between the quality of health is ($p = 0,000$), physical evidence is ($p = 0,000$), reliability is ($p = 0,000$), responsiveness is ($p = 0.001$), assurance is ($p = 0.003$) and empathy is ($p = 0.005$) with the satisfaction of outpatient BPJS. **Conclusion:** There's a relationship between the quality of health service providers and the satisfaction of BPJS outpatient at IMC Bintato Hospital. BPJS outpatient have the opportunity to be satisfied with the service with an OR of 48,750.

Keyword : Quality of service, Satisfaction

ABSTRAK

Pendahuluan saat ini pengguna jasa pelayanan BPJS tidak hanya melihat kesembuhan, tetapi menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil survei awal peneliti pada bulan Januari hingga Juli tahun 2020 terdapat 26.839 pasien yang terdiri dari 19.091 pasien BPJS dan 7.748 pasien umum, hal ini menandakan jumlah pasien BPJS lebih banyak dibandingkan dengan pasien umum. **Tujuan penelitian:** mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. **Metodologi penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang melakukan kunjungan ke RS IMC Bintaro. Data dianalisis secara deskriptif dan analisis bivariat. **Hasil penelitian:** Hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 69%, dengan kualitas pelayanan kesehatan baik 77,6%, dimensi bukti fisik baik 81,0%, kehandalan baik 63,8%, ketanggapan baik 79,3%, jaminan baik 87,9% dan empati baik 70,7%. Hasil analisis bivariat diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan ($p=0,000$), bukti fisik ($p=0,000$), kehandalan ($p=0,000$), ketanggapan ($p=0,001$), jaminan ($p=0,003$) dan empati ($p=0,005$) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan. **Simpulan:** Terdapat hubungan antara kualitas pelayan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di RS IMC Bintaro. Pasien BPJS kesehatan rawat jalan di RS IMC Bintaro berpeluang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dengan OR 48,750.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum (Dewi, 2016). World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta (Purwoastuti & Walyani, 2015:24). Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien (Syafudin, et al., 2014:27).

Depkes RI (2008) dalam Faturahmah & Raharjo (2017), menetapkan 6 (enam) indikator mutu pelayanan kesehatan meliputi keselamatan pasien, perawatan diri, kepuasan pasien, kecemasan, kenyamanan dan pengetahuan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Rahmayanty, 2013:13). Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati (Firdaus & Dewi, 2015). Peningkatan arus pasien akan terus menimbulkan efek yang berkelanjutan bagi kepuasan pasien. Contoh; penanganan pasien dengan cepat di dalam Unit Gawat Darurat akan meningkatkan kepuasan pasien dan juga tingkat keselamatan pasien. Hal tersebut akan membantu kenaikan pendapatan pada rumah sakit (Rahmayanty, 2013:14).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu

ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, et al., 2014).

Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi Kesehatan, dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Dewi, 2016)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Firdaus & Dewi, 2015). Penerapan layanan kesehatan, Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Idris, 2015:1).

Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih adanya pasien pengguna BPJS yang merasa tidak

puas dengan pelayanan yang diterimanya pada suatu rumah sakit.

Hasil penelitian Sutinah & Simamora (2018) menurut dimensi servqual dimensi empathy memiliki nilai tertinggi, kemudian di peringkat kedua dimensi assurance, peringkat ketiga dimensi reliability, peringkat keempat ada dimensi responsiveness dan di peringkat kelima yaitu dimensi tangible. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi belum memenuhi harapan dari pasien BPJS tersebut, dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi tangibles.

Sementara itu Firdaus & Dewi (2015) dalam penelitiannya ditemukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan RSUD Panembahan Senopati Bantul secara umum sesuai dengan teori Servqual, akan tetapi masih ditemukan adanya hambatan terutama pada pasien rawat jalan peserta BPJS yaitu ruangan dan fasilitas, waktu tunggu yang lama, kurangnya jumlah SDM dalam bagian pendaftaran dan BPJS, SIM RS yang masih versi lama, dan tata cara sistem rujukan yang belum terlaksana dengan sempurna.

Rumah Sakit Ichsan Medical Centre (IMC) Bintaro merupakan salah satu Rumah Sakit yang melayani BPJS. Rumah Sakit Ichsan Medical Centre (IMC) Bintaro berada di Jombang, Tangerang Selatan dan merupakan rumah sakit Tipe C. RS IMC Bintaro berdiri pada tanggal 25 Juli 2003 melalui Yayasan Ichsan (Ichsan Foundation), selanjutnya tahun 2004 ditingkatkan menjadi Rumah Bersalin, tahun 2006 pelayanan ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Ibu & Anak, tahun 2009 menjadi Rumah Sakit Umum IMC Bintaro, tahun 2011 sudah terakreditasi type C Kepmenkes No. HK. 03.05/1/1309/2011, selanjutnya tahun 2014 bekerjasama dengan JKN bahkan tahun 2018 melakukan pengembangan 8 lantai dengan jumlah tempat tidur hampir 160. Konsep dan suasana yang hommy RS IMC Bintaro selalu mengedepankan pelayanan terlebih dahulu, sesuai dengan motto kami "Melayani dengan Kasih" (RS IMC Bintaro, 2020).

Untuk meningkatkan layanan kesehatan kepada masyarakat, RS Ichsan Medical Center (IMC) Bintaro Tangerang Selatan diperluas. Hal ini

disebabkan oleh jumlah pasien yang berobat terus meningkat, apalagi dengan diberlakukannya kartu BPJS. "RS IMC Bintaro ini tiap bulan menerima 7.000 pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan BPJS, dengan penambahan sarana akan menambah jumlah pengguna BPJS yang datang karena sering kali kami menolaknya karena keterbatasan ketersediaan kamar," ujar Peters M. Simanjuntak Pemilik Grhamet Group yang salah satunya memiliki RS IMC Bintaro (Rahayu, 2016).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mudzakkir (2018) tentang "Analisis Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RS. IMC Bintaro Tangerang Selatan" pada tahun 2018 ditemukan hasil korelasi pelayanan terhadap kepuasan sebesar $r 0,764$ maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Indikator variabel yang digunakan yaitu terdiri dari lima dimensi diantaranya tangibles (memberikan informasi), reliability (kemampuan memberikan pelayanan), responsiveness (sikap tanggap pegawai), assurance (kesopanan, rasa nyaman dan pengetahuan) dan empathy (komunikasai dan keramahan). Adapun skala ukur yang digunakan dengan skala interval diantaranya 1,00-1,79 (sangat baik), 1,80-2,59 (kurang baik), 2,60-3,39 (cukup baik), 3,40-4,19 (baik) dan 4,20-5,00 (baik).

Hasil survei awal peneliti, jumlah pasien di RS IMC Bintaro pada tahun 2018 sebanyak 67.252 pasien, yang terdiri dari 48.176 pasien BPJS dan 19.076 pasien umum. Tahun 2019 berjumlah 71.925 pasien yang terdiri dari 51.494 pasien BPJS dan 20.431 pasien umum. Kemudian pada tahun 2020 hingga bulan Juni 2020 berjumlah 26.839 pasien yang terdiri dari 19.091 pasien BPJS dan 7.748 pasien umum. Ini menunjukkan jumlah pasien di RS IMC Bintaro mengalami kenaikan begitupun dengan jumlah pasien BPJS yang mengalami kenaikan dari tahun 2018 hingga Juni 2020.

Saat ini pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya yang memakai BPJS tidak hanya melihat hasil akhirnya yang berupa kesembuhan, tetapi mereka juga menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama perawatan. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan tidak bisa bertindak semauanya sendiri, tetapi harus dapat menciptakan kepercayaan,

Jurnal Kesehatan STIKes IMC

pelayanan, dan komitmen yang baik untuk pengguna layanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna layanan kesehatan tersebut (Dewi, 2016).

Sehubungan dengan itu, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020”.

METODE PENELITIAN

Merupakan jenis penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Penelitian ini ditujukan untuk pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang melakukan kunjungan ke RS IMC Bintaro Kota Tangerang Selatan. Studi Pendahuluan telah dilakukan pada bulan September 2020 sedangkan penelitian akan dilakukan pada bulan Desember 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang melakukan kunjungan ke RS IMC Bintaro Kota Tangerang Selatan. Pendekatan statistic pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *statistic* uji *Chi-Square*. Besar sampel yang didapatkan setelah dihitung dengan menggunakan aplikasi *statistics and sample size (compare two proportion)* dengan dengan $P1 = 0,89$ dan $P2 = 0,53$. didapatkan jumlah sampel minimal group 1 sebanyak 24 orang dan sampel minimal group 2 sebanyak 24 orang sehingga jumlah sampel secara keseluruhan adalah 48 sampel. Untuk menghindari missing data setiap group ditambahkan 20% didapatkan 58 sampel. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *quota sampling*.

HASIL PENELITIAN

Analisis univariat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Penghasilan dan Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kepuasan Karakteristik	Frekuensi		Presentase
	(n)	(n)	(%)
Puas	40		69,0
Tidak Puas	18	12	20,7
Jumlah	58	46	100
Usia	21-30 Tahun	14	24,1
	31-40 Tahun	16	27,6
	41-50 Tahun	15	25,9
	>50 Tahun	13	22,4
	SD	4	6,9
	SMP	2	3,4
Pendidikan Terakhir	SMU	30	51,7
	Diploma	2	3,4
	S1	19	32,8
	S2	1	1,7
Penghasilan	≥ Rp 1 juta – Rp 2 juta	28	48,3
	≥ Rp 2 juta – Rp 3 juta	20	34,5
	≥ Rp 3 juta – Rp 4 juta	5	8,6
	> Rp 4 juta	10	17,2
Kunjungan	1 kali	5	8,6
	2 kali	2	3,4
	3 kali	2	3,4
	Lebih dari 3 kali	49	84,5
Jumlah	58	100	

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Tangibel (bukti fisik) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	45	77,6
Baik	37	63,8
Kurang	13	22,4
Kurang	21	36,2
Baik		
Jumlah	58	100
Jumlah	58	100

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Analisis bivariat

Kepuasan								
Kualitas Pelayanan	Puas		Tidak Puas		Total		P Value	OR
	n	%	n	%	n	%		
Baik	39	86,7	6	13,3	45	100	0,000	78,000
Kurang Baik	1	7,7	12	92,3	13	100		
Total	40	69,0	18	31,0	58	100		

Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Frekuensi (n)	Presentase (%)	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	47	81,0	Baik	41	70,7
Kurang	11	19,0	Kurang Baik	17	29,3
Baik			Jumlah	58	100
Jumlah	58	100			

Tabel 9

Kesehatan berdasarkan *Responsiveness* (Ketanggapan) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Tabel 7

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan *Assurance* (Jaminan) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah

Distribusi Uji Fisher Exact Test Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Tabel 10

Distribusi Uji *Fisher Exact Test* Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kepuasan								
Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)	Puas		Tidak Puas		Total		P Value	OR
	n	%	n	%	n	%		
Baik	39	83,0	8	17,0	47	100	0,000	48,750
Kurang Baik	1	9,1	10	90,9	11	100		
Total	40	69,0	18	31,0	58	100		

Tabel 11

Distribusi Uji *Chi Square* Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kepuasan								
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandala)	Puas		Tidak Puas		Total		P Value	OR
	n	%	n	%	n	%		
Baik	33	89,2	4	10,8	37	100	0,000	16,500
Kurang Baik	7	33,3	14	66,7	21	100		
Total	40	69,0	18	31,0	58	100		

Tabel 12

Distribusi Uji Fisher Exact Test Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kepuasan								
Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Puas		Tidak Puas		Total		P Value	OR
	n	%	n	%	n	%		
Baik	37	80,4	9	19,6	46	100	0,000	12,333
Kurang Baik	3	25,0	9	75,0	12	100		
Total	40	69,0	18	31,0	58	100		

Tabel 13

Distribusi Uji Fisher Exact Test Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kepuasan								
Dimensi Assurance (Jaminan)	Puas		Tidak Puas		Total		P Value	OR
	n	%	n	%	n	%		
Baik	39	76,5	12	23,5	51	100	0,003	19,500
Kurang Baik	1	14,3	6	85,7	7	100		
Total	40	69,0	18	31,0	58	100		

Tabel 14

Distribusi Uji Chi Square Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Empathy (Empati) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Kepuasan							P Value	OR
Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	33	80,5	8	19,5	41	100	0,008	5,893
Kurang Baik	7	41,2	10	58,8	17	100		
Total	40	69,0	18	31,0	58	100		

Karakteristik Responden

Pada tabel 1 populasi penelitian ini menunjukkan responden dengan proporsi yang lebih besar adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 46 orang (79,3%), sementara responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 12 orang (20,7%). Hal ini karena perempuan lebih memperhatikan kondisi dirinya dibandingkan laki-laki dimana jika ibu-ibu mengalami sakit akan segera mengunjungi fasilitas kesehatan agar dapat segera pulih dan bisa beraktifitas seperti biasa untuk mengurus rumah tangga dan pekerjaan lainnya. Pada populasi penelitian ini dengan proporsi yang lebih besar adalah usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 16 orang (27,6%), dengan usia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 15 orang (25,9%), dengan usia 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 14 orang (24,1%), dan dengan usia > 50 tahun yaitu sebanyak 13 orang (22,4%). Berdasarkan hasil tersebut menandakan bahwa sebagian besar pasien dengan usia dewasa. Hal ini berhubungan dengan banyaknya keluhan yang dialami pasien pada usia

tersebut dimana kondisi tubuh sudah mulai mengalami penurunan. Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini sebagian besar responden dengan ijazah SMU yaitu sebanyak 30 orang (51,7%), dengan ijazah S1 yaitu sebanyak 19 orang (32,8%), dengan ijazah SD yaitu sebanyak 4 orang (6,9%), dengan ijazah SMP yaitu sebanyak 2 orang (3,4%), dengan ijazah Diploma yaitu sebanyak 2 orang (3,4%), dan dengan ijazah S2/S3 yaitu sebanyak 1 orang (1,7%). Banyaknya pasien dengan pendidikan SMA yang melakukan kunjungan untuk pengobatan,

hal ini dimungkinkan adanya kurangnya pasien dalam menjaga kesehatan tubuh sehingga banyak keluhan yang dialami pasien. Tingkat pendidikan sangat berpengaruh pada perubahan perilaku hidup sehat. Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini sebagian besar responden berpenghasilan \geq Rp 1 juta -Rp 2 juta sebanyak 28 orang (48,3%), berpenghasilan \geq Rp 2 juta – Rp 5 juta yaitu sebanyak 20 orang (34,5%), dan berpenghasilan > Rp 5 juta yaitu sebanyak 10 orang (17,2%). Sebagian besar pasien dengan penghasilan rendah, hal ini menandakan bahwa pasien dalam menjaga kesehatannya kurang optimal sehingga mudah mengalami sakit yang disebabkan oleh karena keterbatasan biaya. Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini sebagian besar responden lebih dari 3 kali kunjungan yaitu sebanyak 49 orang (84,5%), 1 kali kunjungan yaitu sebanyak 5 orang (8,6%), 2 kali kunjungan yaitu sebanyak 2 orang (3,4%), dan 3 kali kunjungan yaitu sebanyak 2 orang (3,4%). Hal ini disebabkan oleh karena adanya pengalaman yang didapat pasien pada saat mendapatkan pelayanan dan pengobatan di RS tersebut, merka merasa puas sehingga pada saat mengalami sakit meminta rujukan untuk melakukan pengobatan di RS IMC Bintaro.

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 2 penelitian yang dilakukan pada 58 responden diperoleh bahwa responden menyatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 40 orang (69,0%) dan responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan sebanyak 18 orang (31,0%). Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Siswati (2015) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima yaitu berjumlah 121 orang (84,6%), sedangkan

responden yang memberi tanggapan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima adalah 22 orang (15,4%). Sebagian besar pasien merasakan bahwa selama mendapatkan pelayanan di RS IMC Bintaro sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien merasa puas, hal ini disebabkan oleh adanya rasa senang terhadap fasilitas yang diberikan, lingkungan yang bersih dan nyaman, pelayanan yang sopan dan tanggap.

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 3 penelitian yang dilakukan pada 58 responden diperoleh bahwa responden dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 45 orang (77,6%). Dan responden dengan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 13 orang (22,4%). Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik karena mampu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan

kesehatan pencegahan penyakit dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 4 hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini kualitas pelayanan kesehatan dimensi tangibel (bukti fisik) baik yaitu sebanyak 47 orang (81,0%), sementara kualitas pelayanan kesehatan dimensi tangibel (bukti fisik) kurang baik, yaitu sebanyak 11 orang (19,0%). Hal ini menandakan bahwa fasilitas yang disediakan sudah baik. Sesuai dengan hasil penelitian Basri dan Leoganda (2016) didapatkan sebagian besar fasilitas sebagian besar berada dalam kategori baik sebanyak 92%.

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Reliability (Kehandalan) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 5 Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini kualitas pelayanan kesehatan dimensi reliability (kehandalan) baik yaitu sebanyak 37 orang (63,8%), sementara kualitas pelayanan kesehatan dimensi reliability (kehandalan) kurang baik, yaitu sebanyak

21 orang (36,2%). Hasil penelitian sesuai dengan Siwati (2015) jumlah responden yang menyatakan baik terhadap kehandalan (reability) adalah 130 orang (90,9%), sedangkan responden yang memberi tanggapan tidak baik terhadap reability, yaitu 13 orang (9,1%). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan berada dalam kategori baik. Kehandalan (reliability) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kehandalan oleh pasien dikatakan baik dengan kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di RS IMC Bintaro sudah baik.

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 6 hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan) baik yaitu sebanyak 46 orang (79,3%), sementara kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan) kurang baik, yaitu sebanyak 12 orang (20,7%). Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan responsiveness (ketanggapan) berada dalam kategori baik. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Andoko, et al (2018) diketahui bahwa sebanyak 105 (50,7%) responden mengatakan daya tanggap petugas baik dan responden yang mengatakan daya tanggap petugas tidak baik sebanyak 102 (49,3%) responden, dengan demikian diketahui bahwa sebagian besar daya tanggap sebagian besar baik. Daya tanggap (responsiveness), merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance (Jaminan) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 7 Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) baik yaitu sebanyak 51 orang (87,9%),

sementara kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) kurang baik, yaitu sebanyak 7 orang (12,1%). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar assurance (jaminan) berada dalam kategori baik. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangarepan, et al (2018) sebagian besar kualitas pelayanan dalam dimensi jaminan berada dalam kategori baik sebanyak 94,8%. Jaminan (assurance) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya.

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Empathy (Empati) Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 8 Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini kualitas pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) baik yaitu sebanyak 41 orang (70,7%), sementara kualitas pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) kurang baik, yaitu sebanyak 17 orang (29,3%). Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan empati sebagian besar berada pada kategori baik. Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Siswati (2015) menyatakan bahwa pasien yang menyatakan baik terhadap empati (empathy) adalah 121 orang (84,6%), sedangkan pasien yang memberi tanggapan tidak baik terhadap empathy adalah 22 orang (15,4%). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pasien dalam kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati berada dalam kategori baik. Empati (empathy) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan kesehatan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 9 berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan menggunakan uji fisher exact test, menunjukkan hasil p value adalah 0,000 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan

pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 78,000, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan baik berpeluang 78 kali menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan kurang baik. Peneliti berasumsi adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan hal ini disebabkan oleh karena adanya kepuasan yang dirasakan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan diantaranya dalam hal sarana fisik yang baik, adanya kehandalahan tenaga kesehatan pada saat memberikan pelayanan, adanya kepedulian yang tinggi yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien BPJS disamping itu adanya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan. Berdasarkan hasil tersebut semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan semakin puas yang dirasakan pasien BPJS. Sesuai dengan pendapat Jacobis (2013) dalam Siswati (2015) menyatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 10 berdasarkan hasil hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi tangibel (bukti fisik) dengan kepuasan menggunakan uji fisher exact test, menunjukkan hasil p value adalah 0,000 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dimensi tangible (bukti fisik) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 48,750, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi

Jurnal Kesehatan STIKes IMC

tangible (bukti fisik) baik berpeluang 49 kali menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi tangible (bukti fisik) kurang baik.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 11 berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi reliability (keandalan) dengan kepuasan menggunakan uji chi square test ini, menunjukkan hasil p value adalah 0,000 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dimensi reliability (keandalan) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 16,500, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi reliability (keandalan) baik berpeluang 16,5 kali menyatakan puas terhadap pelayanan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi reliability (keandalan) kurang baik. Sesuai dengan hasil penelitian Supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa keandalan (reliability) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen

pada pasien Rawat Jalan. Begitu juga dengan hasil penelitian Siswati (2015) menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan fisher's exact test diperoleh nilai $p = 0,001$. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS IMC Bintaro Tangerang. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Rawat Jalan akan meningkat pula.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 12 berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan) dengan kepuasan menggunakan uji fisher exact test, menunjukkan hasil

p value adalah 0,001 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 12,333, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan) baik berpeluang 12 kali menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan) kurang baik.

Peneliti berasumsi adanya hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan, hal ini menandakan bahwa semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 12 berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan menggunakan uji fisher exact test, menunjukkan hasil p value adalah 0,003 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 19,500, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) baik berpeluang 19,5 kali menyatakan puas terhadap pelayanan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) kurang baik.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Pada tabel 13 berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan menggunakan uji fisher exact test, menunjukkan hasil p value adalah 0,003 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat

hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 19,500, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) baik berpeluang 19,5 kali menyatakan puas terhadap pelayanan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) kurang baik. Peneliti berasumsi adanya hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan, hal ini disebabkan oleh karena pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden dimana pasien merasa bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memberikan jaminan kesehatan sehingga menimbulkan kepercayaan bahwa jika pengobatan yang dilakukan di RS IMC Bintaro dapat memberikan kesembuhan yang disebabkan oleh pengetahuan atau keahlian yang dimiliki tenaga kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Empathy (Empati) dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) dengan kepuasan menggunakan dengan uji chi square test ini, menunjukkan hasil p value adalah 0,005 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Nilai OR sebesar 5,893, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) baik berpeluang 6 kali menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati) kurang baik. Menurut Moniung (2014) dalam Pangarepan (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal. Jika dilihat secara keseluruhan berdasarkan hasil analisis bukti

fisik memiliki nilai OR yang tinggi yaitu 48,750, dengan demikian maka bukti fisik memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden menunjukkan responden dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan, usia 31 – 40 tahun, pendidikan terakhir dengan ijazah SMU, berpenghasilan \geq Rp 1 juta – Rp 2 juta dan kunjungan lebih dari 3 kali. Hasil gambaran kepuasan pasien diperoleh responden dengan kepuasan puas sebanyak 69,0%. Hasil kualitas pelayanan diperoleh responden dengan kualitas pelayanan baik sebanyak 77,6%. Adapun kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi diantaranya dimensi *tangibel* (bukti fisik) sebagian besar baik sebanyak 81,0%, *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 63,8%, *responsiveness* (ketanggapan) baik sebanyak 79,3%, *assurance* (jaminan) baik sebanyak 87,9% dan *empathy* (empati) baik sebanyak 70,7%. Hasil analisis bivariat kualitas pelayanan ($p=0,000$), *tangibel* (bukti fisik) ($p=0,000$), *reliability* (kehandalan) ($p=0,000$), *responsiveness* (ketanggapan) ($p=0,001$), *assurance* (jaminan) ($p=0,003$) dan *empathy* (empati) ($p=0,008$), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2020. Dan kualitas pelayanan yang paling berpeluang terhadap kepuasan pasien BPJS adalah bukti fisik dengan nilai OR 48,750.

DAFTAR PUSTAKA

ryani, F., Husnawati., Muharni, S., Liasari, M., Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Jurnal Pharmacy Indonesia. Vol.12 No. 01. ISSN 1693-3591.

Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol.5, No.2. ISSN 2252-844X.

- Dewi RR. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 18, No. 2. ISSN: 1411-3422.
- Dinas Kesehatan Provinsi Banten. (2019). Profil Kesehatan Provinsi Banten Tahun 2019. Serang. Dinas Kesehatan Provinsi Banten.
- Dinisari, M. C. (2020). Peserta BPJS Kesehatan Capai 223 Juta Orang. Artikel. <https://lifestyle.bisnis.com/read/20200310/106/1211210/peserta-bpjs-kesehatan-capai-223-juta-orang>. diakses tanggal 16 Juli 2020.
- Faturahmah., Raharjo. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal* 2 (3), 254 - 261 p-ISSN 2528-5998 e-ISSN 2540-7945.
- Firdaus, F.F., Dewi, A. (2015). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 4, No. 2. E-ISSN: 2541-6715 P-ISSN: 2088-2831.
- Idris, F. (2015). Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Mudzakkir, M. (2018). Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS. IMC Bintaro Tangerang Selatan. Naskah Publikasi..
- Ningrum, R.M., Huda, N., Liestyningrum, W., Yuliastuti, C. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No 1.
- Rahmayanty, N. (2013) Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, E. M. (2016). Investasi Rp150 Miliar, RS IMC Bintaro Diperluas. Artikel. <https://swa.co.id/swa/trends/investasi-rp150-miliar-rs-ime-bintaro-diperluas>.
- RS IMC Bintaro. (2020). Profil Rumah Sakit RS Ihsan Medical Centre (IMC) Bintaro. Artikel. <https://www.sehatq.com/faskes/rumah-sakit-ichsan-medical-centre-ime-bintaro>. Diakses 16 Juli 2020.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal MKMI*, Vol. 11, No. 3, hal.174-183. pISSN: 0216-2482 eISSN: 2356-4067.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Volume 6 Nomor 1. Hal. 9-15.
- Sutinah, E., Simamora, O.R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, Vol.5 No.1. pp. 90~101 ISSN: 2355-6579 E-ISSN: 2528-2247.
- World Health Organization (WHO). (2014). Hospitals. Geneva. <http://www.who.int/topics/hospitals/en/>. Diakses tanggal 15 Juli 2020.