

**SKRIPSI**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS  
PADA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG  
RAWAT RSI SAKINAH KAB. MOJOKERTO**



**MARISTANNA MILLATAL HAQ**  
**NIM: 201501094**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN**  
**STIKES BINA SEHAT PPNI**  
**MOJOKERTO**

**2019**

**SKRIPSI**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS  
PADA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG  
RAWAT INAP RSI SAKINAH KAB MOJOKERTO**



**MARISTANNA MILLATAL HAQ  
201501094**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
STIKES BINA SEHAT PPNI  
MOJOKERTO  
2019**

**SKRIPSI**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS  
PADA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG  
RAWAT INAP RSI SAKINAH KAB MOJOKERTO**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI  
Kabupaten Mojokerto



**Oleh:**

**MARISTANNA MILLATAL HAQ  
201501094**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
STIKES BINA SEHAT PPNI  
MOJOKERTO  
2019**

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiatisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, April 2019

Yang menyatakan,



MARISTANNA MILLATAL HAQ  
201501094

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1  
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI  
Kabupaten Mojokerto

Nama : MARISTANNA MILLATAL HAQ  
Nim : 201501094  
Judul : Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan.

Pada tanggal : 26 April 2019

Mengesahkan :

Tim penguji

Ketua : Duwi Basuki, M.Kep.

Anggota : Dr. Windu Santoso, M.Kep.

Anggota : Ana Zakiyah, M.Kep.

Tanda tangan

()

()

()

Mengetahui,

Ka.Prodi S1 Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI  
Kabupaten Mojokerto



Ana Zakiyah, M.Kep  
NIK. 162 601 036

()

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam upaya Sidang Skripsi  
Program Studi S1 Keperawatan

Judul : Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu  
Pelayanan Keperawatan

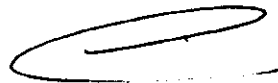
Nama : Maristanna Millatal Haq

NIM : 201501094

Pada Tanggal :

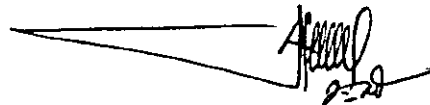
Oleh :

Pembimbing I



Dr. Windu Santoso, S.Kp, M. Kep  
NIK 162 601 006

Pembimbing II



Ana Zakiyah, S.Kep.Ns., M.Kep  
NIK 162 601 036

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Perbedaan Perkembangan Anak Usia Prasekolah pada Ibu Bekerja dan Ibu Tidak Bekerja”. Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Dr. M. Sajidin, S.Kp. M.Kes selaku Ketua Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
2. Duwi Basuki, M. Kepselaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan masukan kepada peneliti.
3. Ana Zakiyah, S.Kep,Ns., M.Kep selaku Ka.Prodi S1 Keperawatan Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto dan pembimbing 2 yang telah memberikan dorongan dan meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penuluis untuk menyelsaikan pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Dr. Windu Santoso,S.Kp., M. Kep selaku pembimbing 1 Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
5. Staff dosen dan karyawan Stikes Bina sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang sifatnya akan menyempurnakan Skripsi ini.

Mojokerto, April 2019

Penulis

**MOTTO**

**Tumbuh,  
lalu berharap.  
Jatuh,  
lalu bangkit kembali.**

\

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan ridhonya, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan”**. Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir S1 Keperawatan.

Mengingat dalam membuat skripsi ini tidak dapat lepas dari berbagai pihak yang membantu dalam memberi dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang sangat saya kasihi dan sayangi :

1. Untuk Ibu dan Bapak tercinta, ini sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga karena telah memberikan dukungan, doa, semangat, cinta kasih yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertulisan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang selama ini diberikan kepadaku tanpa pernah lelah dan mengeluh.
2. Untuk Dosen Pembimbing Skripsi saya, bapak Dr. Windu Santoso, S.Kp., M.Kep. ibu Ana Zakiyah S.Kep,Ns.,M.Kep dan ibu Duwi Basuki M.kep terima kasih banyak sudah senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
3. Untuk sahabat saya Hidayatul Lailiyah., Amalia Sany., serta teman seperjuangan revisi Wahyu Riska F. S dan teman kelas C terima kasih atas kebersamaannya selama 4 tahun ini yang selalu saling menyemangati dan selalu membantu jika saya membutuhkan.
4. Terimakasih kepada orang-orang yang selalu berusaha membantu, memberi semangat kepada saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Untuk teman seangkatan 2015 serta teman sepembimbingan saya yang tidak sekelas dengan saya dan sering membantu dan tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih banyak.

6. Untuk semua Dosen STIKES BINA SEHAT PPNI , khususnya Prodi S1 Keperawatan , terima kasih atas ilmu yang selama ini diberikan kepada saya.
7. Untuk Kepala Rumah Sakit, dan kepala Ruangan yang membantu dalam penelitian tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang telah membantu sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu “ You Are The Best”

## DAFTAR ISI

|                                                                         |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN.....                                               | i        |
| HALAMAN SAMPUL DALAM.....                                               | ii       |
| HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....                                           | iii      |
| HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN.....                                         | iv       |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....                                          | v        |
| KATA PENGANTAR.....                                                     | vi       |
| MOTTO.....                                                              | viii     |
| PERSEMBAHAN.....                                                        | ix       |
| ABSTRACT.....                                                           | xi       |
| ABSTRAK.....                                                            | xii      |
| DAFTAR ISI.....                                                         | xiii     |
| DAFTAR TABEL.....                                                       | xvi      |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                      | xvii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                    | xviii    |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>                                           | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                 | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                                | 5        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                              | 5        |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....                                                  | 5        |
| 1.3.2 Tujuan Khusus.....                                                | 5        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                             | 5        |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                                             | 5        |
| 1.4.2 Manfaat Ilmiah.....                                               | 6        |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                      | <b>7</b> |
| 2.1 Konsep Dasar Kepuasan Pasien.....                                   | 7        |
| 2.1.1 Definisi.....                                                     | 7        |
| 2.1.2 Indikator Pokok Yang Menentukan kepuasan pada jasa pelayanan..... | 8        |
| 2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....                            | 15       |
| 2.1.4 Karakteristik Individu Sebagai Penentu Prioritas Kepuasan.....    | 16       |
| 2.1.5 Indikator Aspek Kepuasan Pasien.....                              | 17       |
| 2.1.6 Indikator Penilaian Mutu Pelayanan.....                           | 18       |
| 2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan.....                                   | 18       |
| 2.1.8 Instrumen Kepuasan.....                                           | 20       |
| 2.2 Konsep Dasar Pasien.....                                            | 22       |
| 2.2.1 Definisi.....                                                     | 22       |

|                                     |                                                                 |           |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2                               | Macam – macam Status Pasien di Rumah Sakit .....                | 23        |
| 2.2.3                               | Prosedur Pelayanan BPJS Kesehatan.....                          | 24        |
| 2.2.4                               | Tugas BPJS .....                                                | 25        |
| 2.2.5                               | Wewenang BPJS .....                                             | 26        |
| 2.2.6                               | Tujuan dan Manfaat.....                                         | 27        |
| 2.2.7                               | Prinsip BPJS .....                                              | 27        |
| 2.2.8                               | Hak dan Kewajiban Peserta BPJS .....                            | 28        |
| 2.3                                 | Kerangka Teori.....                                             | 30        |
| 2.4                                 | Kerangka Konsep .....                                           | 31        |
| 2.5                                 | Hipotesis Penelitian .....                                      | 32        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b> |                                                                 | <b>33</b> |
| 3.1                                 | Desain Penelitian .....                                         | 33        |
| 3.2                                 | Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel .....                      | 34        |
| 3.2.1                               | Populasi .....                                                  | 34        |
| 3.2.2                               | <i>Sampling</i> .....                                           | 34        |
| 3.2.3                               | Sampel .....                                                    | 35        |
| 3.3                                 | Identifikasi Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional ..... | 35        |
| 3.3.1                               | Identifikasi Variabel Penelitian .....                          | 35        |
| 3.3.2                               | Definisi Operasional.....                                       | 36        |
| 3.4                                 | Pengumpulan Data.....                                           | 38        |
| 3.4.1                               | Instrumen Penelitian.....                                       | 38        |
| 3.4.2                               | Uji Validitas .....                                             | 38        |
| 3.4.3                               | Uji Reliabilitas.....                                           | 39        |
| 3.4.4                               | Waktu dan Lokasi Penelitian.....                                | 39        |
| 3.5                                 | Prosedur Penelitian.....                                        | 39        |
| 3.6                                 | Analisa Data .....                                              | 42        |
| 3.6.1                               | <i>Editing</i> .....                                            | 42        |
| 3.6.2                               | <i>Coding</i> .....                                             | 42        |
| 3.6.3                               | <i>Scoring</i> .....                                            | 44        |
| 3.6.4                               | <i>Tabulating</i> .....                                         | 45        |
| 3.6.5                               | Analisis Data .....                                             | 46        |
| 3.7                                 | Etika Penelitian.....                                           | 46        |
| 3.7.1                               | <i>Informed Consent</i> .....                                   | 46        |
| 3.7.2                               | <i>Anonimity</i> .....                                          | 47        |

|                                         |                                                                                                                                  |    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.7.3                                   | <i>Confidential</i> .....                                                                                                        | 47 |
| 3.8                                     | Keterbatasan .....                                                                                                               | 47 |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> ..... |                                                                                                                                  | 48 |
| 4.1                                     | Hasil Penelitian .....                                                                                                           | 48 |
| 4.1.1                                   | Data Umum .....                                                                                                                  | 48 |
| 4.1.2                                   | Data Khusus .....                                                                                                                | 49 |
| 4.2                                     | Pembahasan .....                                                                                                                 | 57 |
| 4.2.1                                   | Kepuasan Pasien BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Kab. Mojokerto .....                        | 57 |
| 4.2.2                                   | Kepuasan Pasien non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Kab. Mojokerto .....                    | 60 |
| 4.2.3                                   | Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Kab. Mojokerto ..... | 63 |
| <b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b> .....   |                                                                                                                                  | 67 |
| 5.1                                     | Simpulan .....                                                                                                                   | 67 |
| 5.2                                     | Saran .....                                                                                                                      | 67 |
| 5.2.1                                   | Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan .....                                                                                         | 67 |
| 5.2.2                                   | Bagi Institusi Pendidikan .....                                                                                                  | 68 |
| 5.2.3                                   | Bagi Peneliti Selanjutnya .....                                                                                                  | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                    |                                                                                                                                  | 69 |
| LAMPIRAN .....                          |                                                                                                                                  | 72 |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                                                                 |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan .....                          | 37 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....                                                                              | 48 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Kuisioner Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan <i>Reliability</i> .....       | 50 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Kuisioner Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan <i>Responsiveness</i> .....    | 51 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Kuisioner Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan <i>Assurance</i> .....         | 51 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Kuisioner Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan <i>Emphaty</i> .....           | 52 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Frekuensi Kuisioner Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan <i>Tangibles</i> .....         | 53 |
| Tabel 4.7 | Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap .....                | 54 |
| Tabel 4.8 | Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Kab. Mojokerto ..... | 56 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap .....                | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                                                                                                              |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Teori Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI. Sakinah Kab. Mojokerto .....  | 30 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konsep Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI. Sakinah Kab. Mojokerto ..... | 31 |
| Gambar 3.1 | Kerangka Kerja Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan .....                                             | 41 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 : Tabulasi Instrumen Kepuasan .....                  | 72  |
| Lampiran 2 : Statistic Data Umum BPJS.....                      | 79  |
| Lampiran 3 : Statistic Data Umum non BPJS.....                  | 81  |
| Lampiran 4 : Statistic Butiran Soal BPJS .....                  | 83  |
| Lampiran 5 : Statistic Butiran Soal BPJS .....                  | 88  |
| Lampiran 6 : Statistic Mann-Whitney Test Berdasarkan Aspek..... | 93  |
| Lampiran 7 : Statistic Mann-Whitney Test.....                   | 94  |
| Lampiran 8 : Correlations .....                                 | 96  |
| Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian .....                        | 104 |
| Lampiran 10 : Surat Balasan RSI Sakinah.....                    | 105 |
| Lampiran 11 : Lembar Permohonan Menjadi Responden .....         | 106 |
| Lampiran 12 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....         | 107 |
| Lampiran 13 : Lembar Kisi – kisi Kuesioner.....                 | 108 |
| Lampiran 14 : Lembar Kuesioner Data Umum .....                  | 109 |
| Lampiran 15 : Lembar Kuesioner .....                            | 110 |
| Lampiran 16 : Lembar Pengajuan Judul .....                      | 112 |
| Lampiran 17 : Lembar Bimbingan Proposal Skripsi .....           | 113 |
| Lampiran 18 : Lembar Revisi Ujian Proposal Skripsi .....        | 121 |
| Lampiran 19 : Lembar Bimbingan Skripsi .....                    | 122 |
| Lampiran 20 : Lembar Revisi Skripsi .....                       | 127 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. S. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assaf, MD, C. (2008). *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Asyhadie, Z. (2008). *Aspek- aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja* (Edisi 1). Jakarta: Rajawali.
- Azwar, S., & Imaninda, V. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form ( PSQ-18 ). *Gadjah Mada Journal Of Psychology*, 1(1), 8–21.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan*. (P. Rapana, Ed.) (Cet. 1). Makasar: CV Sah Media.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*, 13(1), 28–34. <https://doi.org/10.24071/jpsc.131127>
- Dewi, A., & Ramadhan, N. K. (2016). The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 5(1), 36–40.
- Fakianti, A., Pasinringi, S. A., & Wandy, I. R. (2015). The Level of Patient Satisfaction with Hospital Services under National Health Insurance Program Inmakassar City , Indonesia. *International Journal of Health Sciences & Research*, 5(August), 468–474.
- Fitriyah, E. &, Noer'aini, I. &, & Utomo, T. P. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Journal of Applied Microbiology*, 119(3), 859–867.
- Fottler, M. D., Khatri, N., & Savage, G. T. (2010). *Strategic Human Resource Management in Health Care* (Vol 9). Emerald: Group Publishing Limited.
- Gerson, R. . (2014). *Mengukur kepuasan pelanggan* (Edisi terj). Jakarta: PPM.
- Hayaza, Z. T. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*

*Universitas Surabaya, Vol.2, No., 2–4.*

Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika.

Humas. (2018). BPJS Kesehatan. Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id>

Jejeli, R. Pelayanan Tidak Memuaskan BPJS di Jatim Disorot (2017). Retrieved from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3529039/pelayanan-tidak-memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot>

Kementrian Kesehatan. (2014). Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Retrieved from [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)

Khamim, M. S. . et. al. (2015). *Pengendalian Kualitas (Aplikasi pada industri jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six, dan Servqual)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kobak, K., & Maidin, A. (2014). Patient Satisfaction To Nurse Performance In Take Care Room Of Lodge Bagian MPK Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Hasanuddin, 0–10.

Larasati, N. (2016). Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rsud Dr . M . Soewandhie Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik Volume, 4*(2), 81–93.

LPPM. (2017). *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Mojokerto: LPPM.

Made, A. (2017). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasiona Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Kimia Farma 125 Denpasar*. Universitas Udayana.

Mamik M.Kes. (2010). *Organisasi & Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. (J. Ahmad, Ed.) (Edisi 1). Surabaya: Prins Media.

Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Edisi 1). Jakarta: Kelapa Gadling Permai.

Muninjaya, G. (2004). *Manajemen Kesehatan* (Edisi 2). Jakarta: EGC.

Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. (L. Indra & Y. J. Suryono, Eds.). Jakarta: EGC.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nugroho, S. (2011). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Di Balai Pengobatan Umum Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Perry, A., & Potter, P. (2010). *Fundamentals of Nursing* (Edisi 7). Jakarta: Salemba Medika.
- Putri, A. E. (2014). *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Jakarta: CV. Komunitas Pejaten Mediantama.
- Sabarguna. B, S. (2008b). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sari, P. A. (2015). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Applied Microbiology*, 119(3), 859-867.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan kesehatan (Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiadi. (2013a). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan* (Edisi 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Triwibowo, C. (2012). *Malpraktik & Etika Perawat: Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi*. Yogyakarta: Nuha Medika.