

# Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor

*Service Quality and  
Satisfaction*

Bayu Prasetyo Soedargo

*Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan  
Bogor, Indonesia*

**295**

E-Mail: bayusoedargo@ibik.ac.id

**Submitted:  
NOVEMBER 2019**

**Accepted:  
DESEMBER 2019**

## **ABSTRACT**

*Health is very important for every individual. This will make people more concerned with their health and will make various efforts to maintain their health. On the other hand, the state is obliged to guarantee the health of its citizens. Therefore, the state established a National Health Insurance (JKN) program to provide health insurance for all Indonesian people. This government program is organized by the Health Insurance Administration Agency (BPJS).*

*This study aims to determine the extent of satisfaction of inpatients in Melania Hospital to the services provided by the BPJS Health program. This type of research uses descriptive qualitative methods in finding answers to the level of satisfaction of inpatients in Melania Hospital using the BPJS Health program. This explanation is supported by questionnaire data obtained from 317 inpatients using the BPJS Health program.*

*The results of this study indicate that the quality of services provided by Melania Hospital to BPJS inpatients is good with a total average value of 4.10. For tangible dimensions the average value is 4.10, the reliability dimension the average value is 4.04, the responsiveness dimension the average value is 4.12, the assurance dimension the average value is 4.09 and the empathy dimension the average value is 4.13. The advice given is that Melania Hospital should fix a number of indicators that are still below the standard set by Melania Hospital.*

**Keywords:** *BPJS Health program, Inpatients, Inpatients satisfaction, service quality*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia. Semua orang pasti membutuhkan kesehatan yang baik dalam kehidupannya, sehingga dapat melakukan segala aktivitas sehari-hari dengan lancar. Namun adakalanya kesehatan manusia dapat menurun karena disebabkan oleh banyak faktor dan akan menyebabkan seseorang menjadi sakit. Saat sedang sakit akan dibutuhkan biaya untuk melakukan pengobatan agar kesehatan seseorang dapat kembali pulih sehingga dapat beraktivitas dengan baik seperti sebelumnya. Namun seringkali biaya pengobatan ini menjadi masalah bagi seseorang ketika penyakit yang dideritanya membutuhkan biaya yang besar sehingga dapat mengganggu kestabilan ekonominya.

Melihat fenomena seperti itu, pemerintah turut berperan serta dan bertanggung jawab memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Bahkan, jaminan kesehatan ini juga berlaku bagi orang asing (WNA) yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Menurut pasal 1 pada Bab I Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan dinyatakan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

**JIMKES**

Jurnal Ilmiah Manajemen  
Kesatuan  
Vol. 7 No. 3, 2019  
pp. 295-302  
IBI Kesatuan  
ISSN 2337 - 7860

Program Jaminan Kesehatan Masyarakat merupakan jaminan perlindungan untuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh (komprehensif) yang mencakup pelayanan promotif, preventif serta kuratif dan rehabilitatif yang diberikan secara berjenjang bagi masyarakat/peserta. Pada tahun 2018 banyak fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1 Jumlah fasilitas kesehatan yang menerima JKN di Indonesia**

Fasilitas Kesehatan	Jumlah
Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama	
Puskesmas	9884
Dokter Praktek Perorangan	5058
Klinik Non Rawat Inap	5544
Klinik Rawat Inap	676
RS Kelas D Pratama	21
Dokter Gigi	1207
Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut	
Rumah Sakit dan Klinik Utama	2424
Apotik	1579
Optik	1080

Sumber: BPJS Kesehatan diolah (2018)

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut, setelah pasien mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan-kebijakan yang ada. Rumah sakit (RS) Melania merupakan salah satu rumah sakit di Kota Bogor dengan tipe C yang awalnya merupakan RS khusus ibu dan anak, yang kemudian mengembangkan layanannya dan mengubah status menjadi RS umum sejak tahun 2014. Sejarah panjang rumah sakit ini berawal sejak tahun 1962 yang semula merupakan rumah sakit bersalin khusus untuk melahirkan. Saat ini, RS Melania menyediakan banyak klinik spesialis dan banyak dikunjungi pasien umum dan BPJS.

RS Melania Bogor memiliki visi menjadi Rumah Sakit pilihan terbaik dengan memberikan pelayanan kesehatan profesional sesuai harapan pelanggan. Visi tersebut dijabarkan dalam misi rumah sakit, yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan terbaik dan komprehensif dan menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal dan aman didukung oleh sistem teknologi informasi dan sumberdaya yang kompeten serta profesional sesuai standar mutu internasional. Sesuai dengan visi dan misi tersebut, RS Melania sangat berorientasi pada harapan dan kepuasan pelanggan.

RS Melania memiliki komitmen untuk turut berperan serta dalam mensukseskan program Jaminan Kesehatan Nasional yang tengah gencar dilaksanakan oleh pemerintah. Dimana dalam memenuhi pelayanan pengobatan masyarakat, rumah sakit umum merupakan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Permenkes RI : 2013). Rumah sakit harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan pengobatan. Dengan demikian kepuasan pasien BPJS sangat diperhatikan oleh manajemen rumah sakit.

Dalam perkembangan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) muncul beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan, antara lain menurunnya mutu pelayanan (Khariza, 2015). Adanya program JKN, RS Melania harus menyesuaikan dengan peraturan dan prosedur BPJS Kesehatan. Mulai dari penyesuaian pendaftaran pasien, cara transaksi pasien, fasilitas serta obat yang diberikan kepada pasien.

Permasalahan yang muncul adalah butuh berbagai macam strategi yang tepat agar kepuasan para pasien harus tetap selalu dapat dipertahankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan para pasien rawat inap bagi para peserta JKN.

**Jaminan Kesehatan Nasional**

Menurut pasal 1 pada Bab I Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan dinyatakan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Kepesertaan JKN bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk (Perpres No. 12 Tahun 2013). Sehingga diharapkan seluruh penduduk Indonesia akan mendapatkan perlindungan kesehatan agar kualitas hidupnya dapat lebih baik.

**Kepuasan pasien**

Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja layanan di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas (Lovelock dan Wright, 2007).

Tjiptono (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan (Sulistyawati dan Seminari, 2015).

Rumah sakit merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Jasa adalah jenis bisnis yang menjual bantuan, keahlian dan memberikan produk tidak berwujud yang pekerjaannya dilakukan oleh satu orang untuk memberikan manfaat bagi orang lain (Toffler dan Imber, 2002)

Dengan demikian pelayanan kepada para pasien merupakan hal yang amat penting untuk diperhatikan.

**Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2008) dipengaruhi lima dimensi mutu pelayanan yaitu:

1. *Tangible* / Berwujud  
Keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung berwujud dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* / Keandalan  
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti tepat waktu, konsisten dan kecepatan dalam pelayanan. Selain itu, perusahaan juga menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
3. *Responsiveness* / Daya Tanggap  
Kemampuan para staff untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan,
4. *Assurance* / Jaminan  
Kemampuan atas pengetahuan kesopanan dan kemampuan para anggota perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya. Anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidangnya masing-masing.

5. *Empathy* / Empati

Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik,serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**Rumah sakit**

Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, pada pasal 1 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medic modern yang semuanya terkait bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Fungsi rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan medis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyelenggarakan pelayanan pelatihan dan pengembangan
6. Menyelenggarakan administrasi umum

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Desain Penelitian**

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yakni dengan menjelaskan hasil penelitian untuk menghasilkan gambaran sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pendekatan cross sectional yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuesioner yang dilakukan terhadap para pasien rawat inap RS Melania per bulan Januari sampai dengan Maret 2018 yang menggunakan program BPJS Kesehatan.

**Populasi dan Sampel**

Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap BPJS di RS Melania dengan populasi sebanyak 1.529 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan derajat kepercayaan 95%, dibutuhkan sampel sebanyak 317 orang.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner kepada para pasien rawat inap di rumah sakit melania selama periode waktu bulan Januari sampai dengan Maret 2018.

**Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mencari jawaban atas tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Melania dengan menggunakan program BPJS Kesehatan. Penjelasan didukung dengan data kuesioner yang diperoleh dari 317 pasien rawat inap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Melania sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh para pasien. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi para sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono : 2011).

Para pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Melania. Data yang digunakan untuk analisis deskriptif didapatkan dari kuesioner penelitian yang menggunakan skala likert berskala 1-5. Dengan menggunakan skala likert akan didapatkan penilaian para responden terhadap pelayanan rawat inap BPJS di RS Melania.

**Tabel 2 Skala Likert**

Keterangan	Bobot
Baik sekali (BS)	5
Baik (B)	4
Cukup (C)	3
Buruk (BR)	2
Sangat buruk (SB)	1

Sumber: Sugiyono (2011)

RS Melania menetapkan nilai minimal yang harus dicapai adalah 4 atau di atas baik yang akan mengindikasikan para pasien puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Bilamana nilai yang diperoleh kurang dari 4, akan mengindikasikan indikator tersebut masih harus diperbaiki karena belum memenuhi kualitas standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Periode penyebaran kuesioner dilakukan selama bulan Januari hingga Maret tahun 2018. Angket telah diberikan kepada 317 pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Melania.

### Hasil analisis

Pada dimensi *Tangible* terlihat bahwa rumah sakit telah berupaya untuk memberikan berbagai fasilitas fisik yang baik bagi para pasien. Nilai rata-rata untuk variabel *tangible* ini adalah 4,10. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian wujud fisik rumah sakit menurut para responden adalah baik. Sebanyak 85.17% dari responden memberikan penilaian baik untuk dimensi ini. Tetapi untuk indikator kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan rawat inap masih mendapatkan nilai yang belum memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh rumah sakit. Nilai rata-ratanya adalah 3.97. Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kebersihan di ruangan rawat inap sehingga pasien akan merasa lebih nyaman dan akan mempercepat proses penyembuhan atas penyakit yang dideritanya. Sedangkan untuk indikator kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan dan kerapihan dan kebersihan penampilan para petugas rumah sakit, para reponden sudah menilai dengan baik.

Pada dimensi *Reliability* atau keandalan, RS Melania senantiasa berupaya untuk mewujudkan keandalan dalam memberikan pelayanan bagi para pasien yang datang. Nilai rata-rata untuk variabel *reliability* ini adalah 4,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian keandalan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Hanya 19.35% yang memberikan nilai di bawah standar rumah sakit. Untuk indikator kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran Rawat Inap masih belum memenuhi standar mutu dari perusahaan dengan nilai rata-rata adalah 3.91. Kendala ini muncul disebabkan oleh jumlah peserta BPJS yang datang berobat ke RS Melania yang semakin meningkat. Perlu dirumuskan strategi yang tepat agar ke depannya agar kecepatan proses pendaftaran pasien untuk rawat inap dapat lebih ditingkatkan karena

semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan maka akan mempercepat proses penyembuhan penyakitnya.

Pada dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan keinginan para staff untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Dari tabel di atas terlihat bahwa rumah sakit selalu berusaha tanggap dalam memberikan pelayanan bagi para pasien. Nilai rata-rata untuk variabel *responsiveness* ini adalah 4,12. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian keandalan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Pemberian informasi kepada pasien oleh para petugas rumah sakit masih dinilai kurang baik oleh para responden dengan mendapatkan nilai sebesar 3.96. Hal ini perlu diperbaiki karena informasi tentang pelayanan kesehatan yang akan dijalani pasien harus dikomunikasikan dengan baik. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Liansyah dan Kurniawan (2015) yang menyatakan bahwa keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien. Namun secara keseluruhan mayoritas reponden, sebanyak 85.6% menilai rumah sakit memiliki daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan para pasien.

**Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS**

Indikator	Rata-Rata
<i>Tangible</i> (Berwujud)	
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan rawat inap	3.97
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan	4.11
Kerapihan dan kebersihan penampilan para petugas RS	4.23
JUMLAH TOTAL	4.10
<i>Reliability</i> (Keandalan)	
Kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran Rawat Inap	3.91
Kecepatan dan ketepatan pemeriksaan diagnosis penyakit	4.16
Ketepatan jadwal pelayanan RS	4.04
JUMLAH TOTAL	4.04
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
Kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien	4.21
Informasi yang jelas oleh para petugas RS	3.96
Memberikan informasi tentang penyakit	4.18
JUMLAH TOTAL	4.12
<i>Assurance</i> (Jaminan)	
Pengetahuan dan kemampuan petugas RS	4.09
Jaminan pelayanan kesehatan oleh RS	4.21
Perhatian yang diberikan kepada setiap pasien oleh para petugas RS	3.98
JUMLAH TOTAL	4.09
<i>Empathy</i> (Empati)	
Tanggapan terhadap keluhan oleh para pasien dan keluarganya	4.13
Komunikasi yang diberikan oleh para petugas RS kepada pasien	4.13
JUMLAH TOTAL	4.13
TOTAL NILAI RATA-RATA	4.13

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Pada dimensi *Assurance* atau jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan akibat pelayanan yg diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dari tabel di atas terlihat bahwa rumah sakit selalu berupaya tanggap jaminan pelayanan bagi para pasien.

Nilai rata-rata untuk variabel *assurance* ini adalah 4,09. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian jaminan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Untuk perhatian yang diberikan para petugas rumah sakit kepada para pasien dinilai masih kurang dengan nilai sebesar 3,98. Apabila situasi ini tidak dibenahi maka dapat menyebabkan tidak terwujudnya kepuasan dari para pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Puspita dan Santoso (2018) yang menyebutkan bahwa variabel jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pelanggan.

Pada dimensi *Empathy* atau empati yang merupakan kemampuan para staff untuk memahami kebutuhan pasien. Dari tabel di atas terlihat bahwa rumah sakit telah berupaya memberikan empati bagi para pasien. Nilai rata-rata untuk variabel *empathy* ini adalah 4,13. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian jaminan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Empati amat penting untuk dimiliki oleh para petugas RS karena akan membuat pasien merasa nyaman dalam menjalani proses pengobatan sehingga dapat membantu mempercepat proses penyembuhan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Sondari dan Raharjo (2017) yang menyatakan bahwa para pasien program JKN merasa puas terhadap empati yang diberikan oleh para petugas pelayanan kesehatan. Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 87,36% dari responden menyatakan bilamana rumah sakit sudah memberikan empati dengan baik kepada para pasien rawat inap BPJS.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh RS Melania kepada para pasien dengan kepesertaan BPJS untuk rawat inap adalah baik. Dengan total nilai keseluruhan dimensi pelayanan adalah 4,10. Nilai yang diperoleh sudah dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit. Mayoritas para responder menilai baik dan puas terhadap pelayanan bagi para pasien rawat inap BPJS.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiyana dan Rustiana (2017), yang menyatakan bahwa sebagian besar responden tidak puas terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional atau BPJS Kesehatan. Namun hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman, Andayanti dan Chusminah (2018) bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel pelayanan kesehatan dengan variabel kepuasan pasien BPJS.

2. RS Melania telah menjalankan fungsinya dengan baik sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut dengan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk kesembuhan pasien serta pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dan loyal terhadap rumah sakit.

Rekomendasi yang dapat diberikan agar RS Melania dapat senantiasa meningkatkan mutu pelayanan terhadap para pasien yaitu :

1. RS Melania sebaiknya membenahi beberapa indikator dari yang masih mendapatkan nilai di bawah standar yang telah ditetapkan yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan rawat inap, kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran rawat inap, informasi yang jelas oleh para petugas RS serta perhatian yang diberikan kepada setiap pasien oleh para petugas RS. Bilamana hal-hal tersebut sudah diperbaiki maka pelayanan akan semakin meningkat dan kepuasan pasien dapat selalu dijaga dan ditingkatkan juga.
2. Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap kepuasan pasien rawat jalan pasien BPJS. Dengan demikian rumah sakit dapat juga mengukur tingkat kepuasan para pasien rawat jalan BPJS. Karena para pasien rawat jalan akan banyak memberikan kontribusi terhadap tingkat hunian pasien rawat inap RS Melania. Bilamana kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan BPJS sudah masuk kategori baik maka tingkat loyalitas para pasien BPJS juga dapat senantiasa terjaga dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2018. Fasilitas Kesehatan Bisa Memanfaatkan Pembiayaan Tagihan Pelayanan Kesehatan ke Mitra Perbankan. [Internet]. [diakses 30 Agustus 2018]. Tersedia pada (<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php.post/read/2018/881/Fasilitas-Kesehatan-Bisa-Memanfaatkan-Pembiayaan-Tagihan-Pelayanan-Kesehatan-ke-Mitra-Perbankan>).
- Hidayat, L., Mulyana, M., & Effendy, M. (2018). Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 1(2), 93 - 101. doi:10.36339/jaspt.v1i2.87
- Khariza, Hubaib Alif. 2015. Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif Tentang Faktor-faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 3 No. 1. Hal 1 – 7.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2008. Prinsip – prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Liansyah, T M dan Kurniawan, H. 2015. Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*. Volume 15 No. 2. Hal 120 – 124.
- Listiyana, Ita dan Rustiana, Eunike Raffy. 2017. Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health*. Volume 6 No. 1. Hal 53 – 58.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K, Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks, 2007
- Rahman, A, Andayanti W dan Chusminah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Bekasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Volume 2 No. 1. Hal 71 – 80.
- Sondari, Aer dan Raharjo, Bambang Budi. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal of public health research and development Unnes*. Volume 1 No. 1. Hal 15 – 21.
- Sulistiyawati, Ni Made Arie dan Seminari, Ni Ketut. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Volume 4 No. 8. Hal 2318 – 2332.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Toffler, Betsy Ann dan Jane, Imber. 2009. Kamus Istilah Pemasaran. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- Puspita R M, Santoso S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*. Volume 13 No. 1. Hal 69 – 80.
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit