

Apakah Komunikasi Terapeutik Perawat Berkaitan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan? Studi Pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Eva Mulia Sara¹, Jasmadi², Fatmawati³

^{1,2,3}Program Studi Psikologi-Fakultas Psikologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
e-mail: ¹evamuliasara@gmail.com, ²jas_madi@yahoo.com, ³fatmawati@ar-raniry.ac.id

Abstract. *Therapeutic communication is a communication aimed to heal patients, so this skill become very important to be owned by medical workers, especially nurses who in their daily lives interact more with inpatients. For this reason, this study aimed to analyze the relationship between therapeutic communication of nurses and patient satisfaction of BPJS Health participants at the Meuraxa Regional General Hospital in Banda Aceh City. This study used a questionnaire as the main source of data collection with sampling based on purposive sampling technique. From the sample totaling 135 people, the results showed that there was a significant positive relationship between therapeutic communication of nurses and patient satisfaction as indicated by the Pearson correlation test value $r = 0.323$, $p = 0,000$, $\alpha = 0.05$. These results confirm that the better therapeutic communication nurses have, the satisfaction of inpatients of BPJS Health participants at the Meuraxa Regional General Hospital in Banda Aceh City is also getting better.*

Keywords: *Bpjs Health; Nurse; Patient Satisfaction; Therapeutic Communication*

Abstrak. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang bertujuan untuk menyembuhkan pasien, sehingga keterampilan ini menjadi sangat penting untuk dimiliki oleh pekerja medis, terutama perawat yang dalam kehidupan sehari-harinya lebih banyak berinteraksi dengan pasien rawat inap. Untuk alasan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai sumber utama pengumpulan data dengan pengambilan sampel berdasarkan teknik purposive sampling. Dari sampel berjumlah 135 orang, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien sebagaimana ditunjukkan oleh uji korelasi Pearson nilai $r = 0,323$, $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa semakin baik komunikasi komunikasi perawat, kepuasan rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa di Kota Banda Aceh juga semakin baik.

Kata Kunci: Bpjs Kesehatan; Kepuasan Pasien; Komunikasi Terapeutik; Perawat

Pasien merupakan individu terpenting di rumah sakit, ia mempercayakan kesembuhan kepada rumah sakit yang dipilihnya. Pelayanan rumah sakit dalam proses pengobatan memberikan harapan kepada pasien untuk bisa mendapatkan proses penyembuhan yang cepat (Soejadi, dalam Hutabarat, 2017). Terdapat dua kategori pasien yang ada di rumah sakit, yaitu pasien rawat inap

dan jalan (Pohan, 2013). Pasien rawat inap akan mendapatkan pelayanan berupa proses observasi, diagnostik, pengobatan, rehabilitasi medik ataupun pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di rumah sakit. Pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan mendapatkan kepuasan yang menjadi nilai subjektif terhadap kuliatas yang diberikan selama menjalani proses perawatan pada ruang

rawat inap rumah sakit (Wijono, dalam Zaniarti, 2011).

Menurut Zeithaml dan Berry (dalam Hutabarat, 2017), kepuasan pasien bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, bukti fisik yang mencakup penampilan dari setiap instrumen yang terkandung dalam proses perawatan. Kedua, kehandalan (*reliability*) yang meliputi kemampuan petugas dalam menjaga konsistensi serta keahlian dalam melakukan pelayanan.

Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*). Dimensi ini mengungkapkan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter merupakan pelayanan yang tepat, sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pasien sehingga pasien dapat menaruh kepercayaan. Kelima yaitu perhatian (*empathy*) yang merefleksikan kemampuan petugas dalam menyelami perasaan pasien dengan menempatkan diri sendiri dalam situasi yang sama.

Perawat merupakan salah satu sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien rawat inap di rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh frekuensi pertemuannya dengan perawat. Perawat diharapkan memiliki kemampuan untuk memahami karakteristik pasien dengan sangat detail yang nantinya dijadikan sebagai referensi dalam melakukan pendekatan kepada

pasien.

Namun demikian, dari beberapa fakta mengungkapkan bahwa kepuasan yang diterima oleh pasien rawat inap dirasa masih kurang. Hal yang sama juga dialami oleh pasien rawat inap peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pasien rawat inap peserta BPJS adalah terbatasnya jumlah dokter spesialis, kuantitas dan kualitas perawat yang masih rendah, serta pelayanan yang kurang memadai.

Anggota Komisi IX DPR, Adang Sudrajat menyatakan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan banyak dikeluhkan masyarakat padahal usia BPJS Kesehatan sudah dua tahun. Ada empat persoalan yang masih menjadi permasalahan pada BPJS Kesehatan, diantaranya adalah: (1) kartu pengguna BPJS Kesehatan baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran diterima, (2) peserta BPJS hanya boleh memilih satu Faskes (Fasilitas Kesehatan) untuk memperoleh rujukan dan tidak bisa ke Faskes lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, (3) rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan, dan (4) pembayaran biaya pengobatan yang tidak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS Kesehatan (Sukamto, 2015).

Rumah sakit umum milik Kota Banda Aceh, RSUD Meuraxa,

merupakan rumah sakit dengan predikat Paripurna yang diraih dari KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit). RSUD Meuraxa memiliki 19 ruangan untuk menampung pasien yang berobat secara umum maupun yang menggunakan asuransi BPJS Kesehatan. Berdasarkan data statistik RSUD Meuraxa tahun 2017, tercatat sebanyak 6.240 orang pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) berjenis kelamin laki-laki dan 9.001 orang pasien berjenis kelamin perempuan.

Tercatat bahwa dalam kurun waktu setahun terakhir terdapat sebanyak 20.096 orang pasien rawat inap yang berobat ke RSUD Meuraxa, dengan pasien peserta BPJS Kesehatan terhitung sebanyak 19.992 orang pasien atau 99,5%. Sedangkan pasien yang berobat menggunakan jalur umum yaitu terhitung sebanyak 104 orang pasien atau 0,5%. Data statistik ini menunjukkan bahwa RSUD Meuraxa merupakan salah satu rumah sakit dengan pasien pengguna BPJS Kesehatan terbanyak di Kota Banda Aceh.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui metode wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 terhadap dua orang pasien di RSUD Meuraxa mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit ini cukup bagus, tetapi mereka berharap agar

perawat bisa lebih meningkatkan keramahtamannya terhadap pasien, terlebih lagi pasien BPJS sehingga tidak membedakan antara pasien yang berobat secara umum dan berobat dengan BPJS. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

Cuplikan wawancara 1:

“...pelayanan ya...? (berpikir sejenak). Pelayanannya sudah bagus buk, perawatnya pun ramah, banyak yang dari adek-adek praktek, mereka selalu jaga disini. Ya kita orang sakit ini kan kalau bisa perawatnya ramah jangan sampai kejadian seperti orang-orang diluar ada yang meninggal karena tidak ditangani secepatnya ya, apalagi yang kita orang miskin pakai kartu miskin (BPJS PBI), bagaimana mereka merawat orang kaya begitulah mereka merawat orang miskin jugak...” (OS, *Wawancara personal*, 20 Maret 2018).

Cuplikan wawancara 2:

“Bagus pelayanannya bagus (tersenyum)... eee cuman seperti apa ini namanya ehmm... (sambil menunjuk ke lemari kecil disamping ranjang). untuk tarok-tarok...ahh lemari kecil ini kotor ya. Namanya kita orang sakit, maunya semua dibersihkan, ini sepertinya jarang dibersihkan, kiban tapeugah...ka megeratan lemari jih (bagaimana kita bilang...lemarinya sudah berkarat). Kalo perawat ada juga yang masih kurang ramah, kadang-kadang tidak senyum...” (R, *Wawancara personal*, 20 Maret 2018).

Hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa masih kurangnya keramahtamahan perawat, seperti kurang senyum dan sapa. Sikap yang bersahabat

dari perawat terhadap pasien rawat inap peserta BPJS sangatlah dibutuhkan, hal tersebut dapat terwujud melalui terciptanya komunikasi yang baik dari perawat dimana komunikasi tersebut bisa terjalin melalui komunikasi terapeutik yang dilakukan terhadap pasiennya. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010), komunikasi terapeutik adalah komunikasi profesional yang direncanakan secara sadar, dan dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi tersebut merupakan perantara antara kedua belah pihak agar bisa saling menghormati dan menerima ide masing-masing. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Purba (2014) yang melibatkan 30 orang pasien rawat inap RSUD Doloksanggul dan 30 orang pasien RSUD HKBP Balige. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul dan RSUD HKBP Balige yang signifikan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas maka penulis mengajukan hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan positif antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, yaitu apabila komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan oleh pasien tinggi maka kepuasan pasien juga

akan tinggi, begitu juga sebaliknya apabila komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan oleh pasien rendah maka kepuasan pasien juga akan rendah.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik korelasi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Populasinya adalah pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang kemudian didapatkan berjumlah 135 orang dengan kriteria: (1) pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan PBI yang memiliki kartu BPJS yang ada di RSUD Meuraxa; (2) pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan PBI dalam keadaan sadar dan mampu diajak berkomunikasi serta mampu mengisi skala psikologi yang diberikan peneliti; dan (3) pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan PBI yang sudah dirawat minimal 2 hari.

Penelitian ini menggunakan dua skala psikologi yang dirumuskan secara *favourable* dan *unfavourable* tentang variabel yang diteliti, yakni variabel kepuasan pasien dan komunikasi

terapeutik perawat. Kepuasan pasien diukur dengan menggunakan skala yang dikembangkan dari aspek-aspek kepuasan pasien menurut Zaniarti (2011), yaitu harapan, kebutuhan, emosional, dan kinerja yang dirasakan. Sedangkan komunikasi terapeutik perawat diukur dengan menggunakan empat indikator yang dikemukakan oleh Supriyanto dan Ernawaty (2010), yaitu *attending skill*, *respect*, *responsiveness*, dan empati. Jawaban di dalam skala dinyatakan dalam lima kategori yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Validasi skala dalam penelitian ini menggunakan komputasi *CVR (Content Validity Ratio)* yang dilakukan oleh *expert reviewer*. Hasil yang diperoleh dari *SME (Subject Matter Experts)* pada dua skala memperlihatkan

bahwa semua nilai koefisien *CVR* di atas 0 (nol), sehingga semua aitem dinyatakan valid. Skala ini juga memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, yaitu dengan masing-masing nilai *Cronbach Alpha* pada skala kepuasan pasien sebesar 0,949 dan skala komunikasi terapeutik sebesar 0,927.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Korelasi *Pearson Product Moment* yang dianalisis secara komputasi menggunakan aplikasi *Statistical of Package for Social (SPSS) 20.0 for Windows*.

Hasil

Statistika Deskriptif

Data demografi sampel yang diperoleh dari penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.
Data Demografi Sampel Penelitian

No.	Deskripsi Sampel	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	74	54.8
		Perempuan	61	45.2
2.	Ruang Rawat	Al-Bayan 1	55	40.7
		Al-Bayan 2	43	31.9
		Al-Bayan 3	37	27.4
3	Lama Dirawat	2 Hari	43	31.9
		3 Hari	52	38.5
		4 Hari	21	15.6
		5 Hari	10	7.4
		6 Hari	5	3.7
		7 Hari	4	2.9

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa sampel dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 74 orang

(54,8%) lebih banyak dari pada jumlah sampel yang berjenis kelamin perempuan yaitu 61 orang (45,2%). Berdasarkan

ruang rawat, sampel penelitian lebih banyak dari ruang Al-Bayan 1 yaitu berjumlah 55 orang (40,7%), dibandingkan ruang Al-Bayan 2 berjumlah 43 orang (31,9%), dan ruang Al-Bayan 3 berjumlah 37 orang (27,4%). Selanjutnya, sampel yang sudah menerima perawatan selama tiga hari lebih banyak yaitu berjumlah 52 orang (38,5%) dua hari yaitu 43 orang (31,9%), empat hari yaitu 21 orang (15,6%), lima hari yaitu 10 orang (7,4%), enam hari

yaitu 5 orang (3,7%), dan tujuh hari yaitu 4 orang (2,9%).

Hasil Uji Asumsi

Langkah pertama yang harus dilakukan untuk menganalisis data penelitian yaitu dengan cara uji prasyarat (Priyatno, 2011). Uji prasyarat yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas dan uji linieritas hubungan. Hasil dari kedua uji tersebut dapat dilihat pada tabel 2 dan 3 di bawah ini.

Tabel 2.

Uji Normalitas Sebaran Data Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Koefisien K-S Z	p
1.	Kepuasan Pasien	0.970	0.304
2.	Komunikasi Terapeutik Perawat	0/935	0.346

Tabel 3.

Uji Linieritas Hubungan Hasil Penelitian

Variabel Penelitian	F Deviation from Linierity	p
Kepuasan Pasien dengan Komunikasi Terapeutik Perawat	0.794	0.789

Berdasarkan data tabel 3 di atas, memperlihatkan bahwa variabel kepuasan pasien berdistribusi normal K-S Z = 0,970, dengan $p=0,304$ ($p>0,05$). Sedangkan sebaran data pada variabel komunikasi terapeutik perawat diperoleh sebaran data yang juga berdistribusi normal K-S Z = 0,935, dengan $p=0,346$ ($p>0,05$). Karena kedua variabel berdistribusi normal, maka hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi penelitian ini. Selanjutnya, pada tabel 4 diperoleh *F deviation from linearity* kedua variabel yaitu $F= 0.794$ dengan $p= 0.789$ ($p>0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

yang linier antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Hasil Uji Hipotesis

Setelah terpenuhi uji prasyarat, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji hipotesis menggunakan analisis Korelasi *Pearson Product Moment* karena kedua variabel penelitian ini berdistribusi normal dan linier. Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan

di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.
 Hasil analisis hipotesis dapat dilihat pada

tabel 5 di bawah ini.

Tabel 4.

Uji Hipotesis Data Penelitian

Variabel Penelitian	Pearson Correlation	p
Kepuasan Pasien dengan Komunikasi Terapeutik Perawat	0.323	0.000

Tabel di atas menunjukkan koefisien korelasi sebesar $r_{hitung}=0,323$ yang merupakan korelasi positif, yaitu terdapat hubungan positif antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Hubungan tersebut mengartikan bahwa jika semakin tinggi komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan oleh pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Hasil analisis penelitian ini juga menunjukkan nilai signifikansi $p=0,000$ ($p<0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu ada hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Diskusi

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai pasien yang menetap di rumah sakit, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara pasien dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap

setiap keinginan, harapan, dan tuntutan pasien. Hal ini berhubungan erat dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumennya. Salah satu sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien rawat inap di rumah sakit adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kepuasan yang diterima pasien rawat inap karena frekuensi pertemuannya dengan pasien sangatlah sering. Harapan perawat mampu memahami karakteristik pasien melalui sifat pribadi yang dimiliki hingga penyakit yang diderita, yang kemudian dijadikan landasan perawat untuk proses pendekatan kepada pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien (*hipotesis diterima*).

Hubungan positif ini menunjukkan bahwa tingginya komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan oleh pasien maka dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya rendahnya komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan oleh pasien maka dapat menurunkan kepuasan pasien itu sendiri.

Zeithaml dan Berry (dalam Parasuraman, Leonard, & Valarie, 2006) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati. Empati merupakan perasaan memahami dan menerima keadaan perasaan yang dimiliki pasien serta mampu merasakan dunia pribadi pasien dengan jujur dan tidak dibuat-buat. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui komunikasi yang baik antara pekerja dan pasien dimana pekerja memperhatikan dan merespon setiap keluhan dari pasien.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013) di RSUD Dr. Zainoel Abidin, yang menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan di ruang rawat inap. Penelitian ini dilakukan pada 78 orang yang dimintai pendapat tentang kepuasan terhadap komunikasi terapeutik perawat. Hal serupa juga pernah dilakukan oleh Putri dan Lindawati (2017) terkait kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS yang melibatkan pasien rawat inap

peserta BPJS di RS Tingkat II Udayana, Denpasar sebanyak 100 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 78% kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ini mengungkapkan bahwa pihak rumah sakit bertanggung jawab akan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Selain hasil yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya penelitian ini hanya melihat komunikasi terapeutik saja dan sampel penelitian hanya melibatkan pasien tanpa melihat perspektif perawat sebagai pemberi perawatan. Keterbatasan lainnya yaitu pendekatan penelitian secara kuantitatif hanya diinterpretasikan dalam angka dan persentase yang kemudian dideskripsikan berdasarkan hasil yang diperoleh, sehingga tidak mampu melihat lebih luas dinamika psikologis yang terjadi dalam prosesnya.

Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh (*hipotesis diterima*). Hal ini menunjukkan semakin tinggi komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan oleh pasien maka semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh pasien. Begitu

juga sebaliknya, kepuasan yang diterima pasien rendah akibat rendahnya komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat.

Terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Pertama, bagi perawat yang bertugas di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik. Kedua, untuk peneliti selanjutnya agar dapat melibatkan responden yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih dapat digeneralisasikan. Terakhir, agar peneliti selanjutnya tidak hanya menggunakan metode penelitian kuantitatif saja, sebaiknya metode penelitian yang digunakan bisa dikombinasikan dengan metode penelitian yang lainnya sehingga bisa memberikan informasi yang lebih mendalam mengenai kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik.

Kepustakaan

- Hutabarat, S. G. B. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta bpjs di rumah sakit umum daerah tarutung*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Parasuraman, A., Leonard, L. B., & Valarie, A.Z. (2006). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Priyatno, D. (2011). *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Purba, L. (2014). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah doloksanggul dan rumah sakit umum hkbp balige*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Putra, A. (2013). Correlational between therapeutic communication of nurse with patient satisfaction in ward of dr. zainoel abidin general hospital. *Jurnal PSIK FK Unsyiah*, 1(1), 49-54.
- Putri, B. S., & Lindawati, K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan bpjs kesehatan terhadap kepuasan pengguna perspektif dokter rumah sakit hermina bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-12.
- Sukamto, I. (2015, 9 Agustus). 4 masalah paling dikeluhkan dalam pelayanan bpjs kesehatan. *Tempo.co*. Diunduh dari <https://nasional.tempo.co/read/690357/4-masalah-paling-dikeluhkan-dalam-pelayanan-BPJS-kesehatan>.
- Supriyanto, S. & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.

Zaniarti, D. (2011). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap jamkesmas di rsud salatiga*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.