



ARTIKEL RISET

URL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>

KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK HAJI MEDAN MABAR

Satisfaction Of BPJS Kesehatan's Patient In Primary Health Care of Haji Medan Mabar

Dwi Putri Chinintyas^{1(K)}, Putranto Manalu²

¹ Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Prima Indonesia, Medan

²Departemen Kebijakan Pembiayaan dan Manajemen Asuransi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Email Penulis Korespondensi : putric36@gmail.com

Abstrak

BPJS Kesehatan adalah Jaminan Kesehatan Nasional dengan salah satu fokus utamanya adalah meningkatkan kepuasan pesertanya yaitu penduduk Indonesia dengan target kepuasan pada tahun 2019 adalah 85%. Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain seperti kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, dan faktor emosional (persepsi pasien). Kualitas pelayanan yang diterima pasien meliputi aspek *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, dan *empathy*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haji Medan Mabar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei analitik dan desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian sebesar 1743 orang dan Sampel peneliti sebanyak 95 orang yang merupakan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. Penelitian ini menggunakan uji statistik korelasi bivariat. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar dengan nilai $r = 0,419$ dan nilai signifikan atau $p = 0,000$, taraf signifikan yang digunakan 5% (0,05). Aspek yang paling mempengaruhi adalah *assurance* yang meliputi tentang ketersediaan dokter yang ahli dibidangnya, keandalan, keramahan dan kesopanan perawat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri. Saran untuk Klinik Haji Medan Mabar adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh pasien terutama pada aspek yang masih dalam kategori sedang yaitu *responsiveness*, *reliability* dan *tangible*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan

Abstract

BPJS Kesehatan is a National Health Insurance with one of its main focuses being increasing the satisfaction of participants with a target of satisfaction in 2019 of 85%. Patient satisfaction is determined by many factors, such as product quality, service quality, and emotional factors (patient perception). The quality of service received by patients includes aspects of reliability, assurance, responsiveness, tangibles, and empathy. The purpose of this study was to determine the description of service quality, description of patient satisfaction and whether there is a relationship between service quality and patient satisfaction in The Primary Health Care of Haji Medan Mabar. This research is a quantitative research with analytic survey and cross sectional design. The study population was 1743 people and the sample of researchers were 95 people who were BPJS Kesehatan's patients in The Primary Health Care of Haji Medan Mabar. This study uses a bivariate correlation statistical test. The results of data analysis showed a relationship between the quality of service with in The Primary Health Care of Haji Mabar Medan with a value of $r = 0.419$ and a significant value or $p = 0,000$, the

significance level used was 5% (0.05). The most influential aspect is assurance which covers the availability of doctors who are experts in their fields, reliability, friendliness and courtesy of nurses. Based on the results of this study concluded that the quality of service received by patients will affect patient satisfaction itself. Suggestions for The Primary Health Care of Haji Mabar Medan is to improve the quality of health services for all patients, especially in aspects that are still in the medium category such as responsiveness, reliability and tangible.

Keyword: Service quality, Patient satisfaction, BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (1). Kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun innovator pasar (2). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (3).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (3). Zeithaml, dkk., (4) mengemukakan bahwa konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah penilaian atau respon evaluatif terhadap pemakaian/konsumsi produk dan terdapat perbedaan persepsi antara ekspektasi awal dan persepsi setelah memperoleh produk (5).

World Health Organization (WHO) melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan di 21 negara bagian Eropa, menyatakan bahwa sebagian besar responden survei merasa cukup puas atau sangat puas dengan sistem layanan kesehatan di negara mereka. Namun, tingkat kepuasan diberbagai negara tersebut sangat bervariasi walau dengan hasil kesehatan yang serupa. Perbedaan dalam pembiayaan layanan kesehatan tidak dapat menjelaskan seberapa besar perbedaan dalam penilaian kepuasan di masing-masing negara. Austria dan Spanyol masing-masing memiliki sistem yang dapat diakses secara universal, didanai publik melalui pajak, dan dicirikan oleh rumah sakit dengan dokter yang digaji, namun hanya 10,8% orang Spanyol mengaku sangat puas, sedangkan di Austria sebesar 70,4% (6).

Hasil penelitian terhadap 8428 pasien di 39 Rumah Sakit di Jerman menunjukkan bahwa ada 10 determinan kepuasan pasien global. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keramahan petugas kesehatan (dokter dan perawat) sedangkan informasi tentang perawatan yang dilakukan tidak memiliki pengaruh besar pada kepuasan pasien (7). Sementara penelitian yang dilakukan di Bangladesh (8) mengemukakan bahwa 63,2% dari 2207 pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, dimana faktor seperti jam buka fasilitas kesehatan, kemudahan dalam mengajukan pertanyaan ke fasilitas kesehatan, kebersihan fasilitas dan pengaturan privasi secara signifikan terkait dengan kepuasan pasien.

Pratika (9) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan kualitas pelayanan pasien umum dan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sebesar 39,51%, tingkat kepuasan pasien umum diperoleh dengan rata-rata sebesar 106,14% sedangkan pasien BPJS diperoleh sebesar 66,62%. Bentuk pelayanan yang belum memuaskan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan masuk Rumah Sakit dan pelayanan administrasi Rumah Sakit.

Penelitian di RSUP H. Adam Malik Medan menunjukkan bahwa 18,5% dari 147 sampel pasien menyatakan sangat memuaskan, 74,3% pasien menyatakan memuaskan, 6,8% pasien

menyatakan tidak memuaskan dan 0% sangat tidak memuaskan. Tingkat kepuasan tersebut dinilai dari enam unsur pelayanan keperawatan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab (10). Sementara penelitian di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang dilakukan pada 93 orang sampel pasien dari 1.341 populasi pasien menyatakan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* yaitu memuaskan sebanyak 63 orang (67,7%), dimensi *assurance* yaitu memuaskan sebanyak 75 orang (80,6%), dimensi *tangibles* yaitu memuaskan sebanyak 79 orang (84,9%), pada dimensi *empathy* yaitu memuaskan sebanyak 59 orang (63,4%), dan pada dimensi *responsiveness* yaitu memuaskan sebanyak 78 orang (83,9%). Secara umum, tingkat kepuasan pasien termasuk kategori memuaskan sebanyak 74 orang (79,6%) (11).

Klinik Haji Medan Mabar adalah sebuah klinik pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, dengan jumlah kunjungan pada tahun 2014 sebesar 2.534 kunjungan, pada tahun 2015 sebesar 8.469 kunjungan, pada tahun 2016 meningkat pesat menjadi 23.794 kunjungan, tahun 2017 sebesar 23.804 dan pada tahun 2018 turun menjadi 20.918 kunjungan per tahun. Di Klinik Haji Medan Mabar belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka dari itu peneliti berminat melakukan penelitian untuk mengetahui persentase kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di klinik tersebut.

METODE

Jenis penelitian adalah survei analitik yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Medan. Rancangan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dengan desain penelitian *cross sectional* dimana variabel independen dan variabel dependen diteliti secara langsung dalam waktu bersamaan. Variabel pada penelitian terdiri dari variabel bebas berupa kualitas pelayanan mencakup aspek *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* serta *responsiveness* dan variabel terikat berupa kepuasan pasien BPJS. Penelitian dilakukan di Klinik Haji Medan Mabar yang merupakan Fasilitas Kesehatan Primer yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Penelitian dilakukan pada tanggal 7 Juli 2019-13 Juli 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan sakit pasien pada tahun 2019 di Klinik Haji Medan Mabar yaitu sebanyak 1743 pasien dengan sampel penelitian sebanyak 95 orang sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian dilakukan secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden dan memberikan penjelasan secara singkat petunjuk pengisian kuesioner sebelum responden memulai mengisi. Setelah semua kuesioner terisi, peneliti mengolah data dan dianalisis dengan uji statistik *pearson korelasi bivariat* untuk melihat ada tidaknya hubungan antara kedua variabel.

HASIL

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa distribusi kelompok jenis kelamin responden hampir seimbang yaitu perempuan sebesar 48 orang (50,5%) dan laki-laki 47 orang (49,5%). Responden mayoritas berusia 18-25 tahun sebesar 36 orang (37,9%) dan minoritas usia > 56 tahun yaitu 3 orang (3,2%). Untuk status perkawinan, responden mayoritas berstatus kawin yaitu 70 orang (73,7%) sedangkan yang tidak kawin sebesar 25 orang (27,3%).

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Status Sipil

Variabel	n	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	49.5
Perempuan	48	50.5
Usia		
< 18 tahun	11	11.6
18 - 25 tahun	36	37.9
26 - 35 tahun	30	31.6
36 - 45 tahun	10	10.5
46 - 55 tahun	5	5.3
> 56 tahun	3	3.2
Status Sipil		
Kawin	70	73.7
Tidak Kawin	25	26.3

Tabel 2 menunjukkan bahwa presentase kepuasan pasien tertinggi pada kategori puas, dimana pada kelima aspek semuanya lebih dari 50%, yang tertinggi yaitu pada aspek *assurance* sebesar 63% dan yang terendah pada aspek *tangible* sebesar 52,8%. Untuk kategori sangat tidak puas, *tangible* memiliki 0,2% sementara 4 aspek lainnya 0%.

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Aspek	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
<i>Tangible</i>	0.2%	3.0%	40.7%	52.8%	3.3%
<i>Empathy</i>	0%	2.1%	39.6%	56.8%	1.4%
<i>Reliability</i>	0%	0%	34.2%	62.9%	2.9%
<i>Responsiveness</i>	0%	0.3%	35.5%	60.5%	3.7%
<i>Assurance</i>	0%	0%	32.4%	63.4%	4.2%

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa di antara ke lima aspek kualitas pelayanan, dua di antaranya memiliki presentase tertinggi pada kategori sedang pada aspek *reliability* sebesar (56%) dan *tangible* sebesar (52%). Tiga lainnya, yaitu aspek *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* mayoritas pasien berada dalam kategori tinggi dengan presentase masing-masing 61%, 58% dan 60%.

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek	Kriteria	n	Persentase
Reliability	Rendah	0	0
	Sedang	53	56
	Tinggi	42	44
Assurance	Rendah	0	0
	Sedang	37	39
	Tinggi	58	61
Responsiveness	Rendah	0	0
	Sedang	40	42
	Tinggi	55	58

Emphaty	Rendah	0	0
	Sedang	38	40
	Tinggi	57	60
Tangibles	Rendah	0	0
	Sedang	49	52
	Tinggi	46	48

Berdasarkan tabel 4, 60% pasien di Klinik Haji Medan Mabar sudah merasakan puas, 21,30% merasakan sangat puas dan 0,4% yang merasakan tidak puas.

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Aspek	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
Kepuasan Pasien	0.0%	0.4%	18.3%	60.0%	21.30%

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai $r = 0,419$ dengan nilai signifikan atau $p = 0,000$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 5.
Analisis Korelasi Bivariat

		Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.419**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	95	95
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.419**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	95	95

PEMBAHASAN

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Aspek *reliability* mencakup keakuratan diagnosis yang diberikan dokter, ketepatan jam kunjungan dokter, kesesuaian biaya dan memberikan pelayanan tanpa kesalahan. Responden menyatakan jam kunjungan dokter belum memberikan kepuasan yang maksimal karena terkadang saat sudah masuk waktu pelayanan namun dokter belum hadir (12). Menurut asumsi peneliti hal ini yang membuat pasien kurang nyaman karena menunggu terlalu lama. Untuk biaya, responden menyatakan sudah sesuai karena sebagai pasien BPJS Kesehatan mereka tidak pernah dipungut biaya sama sekali bahkan untuk acara senam bagi pasien Prolanis.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kavalnien yang melakukan penelitian tentang hubungan antara pasien dengan diagnosa depresi dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer mengatakan bahwa pasien dengan pengidap depresi dan gangguan kecemasan tidak cocok dengan konsultasi yang singkat. Mereka merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang lama namun saat pelayanan sangat cepat (13). Penelitian di ruang rawat inap RSUD Salatiga juga menyatakan ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien Jamkesmas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pasien memberikan penilaian cukup pada aspek *reliability* yang menggambarkan kehandalan atau kemampuan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terpercaya, akurat yang mencakup prosedur, waktu, tindakan pemeriksaan dan perawatan dari petugas kesehatan (14).

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien BPJS

Aspek *assurance* mencakup tentang ketersediaan dokter yang ahli di bidangnya, memiliki perawat yang dapat diandalkan, perawat yang ramah dan bersifat sopan. Walaupun secara literatur maksud dari dokter yang ahli dibidangnya merupakan dokter spesialis. Namun berdasarkan asumsi penulis persepsi masyarakat mengenai pernyataan tersebut adalah tersedianya beberapa dokter/tenaga medis yang berbeda kompetensinya dalam suatu klinik seperti tersedianya dokter umum, dokter gigi, bidan, dan petugas analisis kesehatan (laboratorium) sehingga untuk aspek *assurance* mayoritas merasa puas dan masuk dalam kategori tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan pernyataan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan nilai kepuasan pasien berdasarkan penilaian terhadap tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang bekerja di Pelayanan Kesehatan Primer di Kuwait mayoritas Warga Negara Saudi Arabia namun mayoritas pasien percaya bahwa tenaga kesehatan non Warga Negara Saudi Arabia lebih kompeten, sehingga mereka merasa tidak puas dan terjamin terhadap pelayanan kesehatan disana (15).

Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien BPJS

Responsiveness mencakup kecepatan dalam mananggapi keluhan pasien, melayani permintaan medis, dan memberikan saran yang bijaksana. Berdasarkan uji statistik hipotetik yang dilakukan pada 5 aspek kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar pada aspek *responsiveness* mayoritas termasuk dalam kategori tinggi dengan presentase kepuasannya 60%. Responden menyatakan petugas kesehatan melayani dengan sangat baik serta cepat tanggap dalam menangani pasien sehingga mereka puas dengan pelayanan yang mereka dapat. Berdasarkan asumsi peneliti, para responden juga sangat senang dengan sikap perawat yang ramah dan jelas dalam memberikan informasi sehingga mereka juga memberikan nilai yang cukup tinggi pada aspek ini.

Penelitian lain menyatakan bahwa pasien lebih puas dengan perhatian dan respon dari perawat. Perhatian dan respon yang dimaksud adalah perawat yang dengan tanggap menginformasikan ke pasien mengenai prosedur pelayanan, memberikan penjelasan tentang penyakit serta memastikan pasien puas dengan diagnosa dan pelayanan yang diberikan (16). Perawat dan paramedis yang memiliki respon yang baik dalam memberikan pelayanan memberikan kontribusi terhadap kemajuan dari fasilitas pelayanan kesehatan (17).

Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien BPJS

Uji statistik hipotetik pada aspek *empathy* mayoritas termasuk dalam kategori tinggi, aspek *empathy* mencakup perawat yang memberikan perhatian khusus dan tulus kepada pasien, klinik yang memahami kebutuhan pasien serta pelayanan yang tidak membedakan antar sesama pasien. Responden menyatakan pada peneliti bahwa walaupun mereka pasien BPJS Kesehatan mereka tidak merasakan dibedakan dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dibanding dengan pasien umum yang pada dasarnya membayar lebih banyak untuk setiap perawatan.

Sejalan dengan penelitian di Arab Saudi yang menyatakan status kepuasan pasien fasilitas kesehatan primer di Majmaah, Saudi Arabia sudah tinggi, jenis kelamin, status perkawinan dan pendapatan tidak mempengaruhi kepuasan tersebut melainkan kebersihan, kompetensi, empati petugas kesehatan dan penanganan yang baik yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini juga mengatakan bahwa pasien yang berpendidikan rendah lebih merasa puas dibanding yang berpendidikan tinggi (18).

Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan uji univariat, masih ada pasien yang merasakan sangat tidak puas dengan aspek *tangible*, dimana aspek *tangible* mencakup kenyamanan tempat tidur, kebersihan ruang perawatan, kerapian petugas kesehatan serta ketersediaan dan kelengkapan peralatan medis klinik. Responden menyatakan kurang puas dengan fasilitas klinik karena pada saat banyak pasien datang, tempat duduk di ruang tunggu kurang memadai atau tidak mencukupi sehingga ada pasien yang berdiri dan beberapa menunggu diluar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian di West Bengal yang menyebutkan penyebab pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan primer adalah waktu tunggu yang lama, pengaturan tempat duduk dan kebersihan di ruang tunggu tidak teratur, toilet yang tidak memadai, ketidaktersediaan obat dan perilaku dokter (19). Naiema Abdalla Wagialla juga mengungkapkan mayoritas pasien di fasilitas pelayanan primer di Sudan puas dengan sikap positif dan sportif yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada mereka, dan penyebab utama ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu yang lama, ruang tunggu dan kondisi bangunan yang buruk (20).

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Teori *service quality* menyatakan bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (5). Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan Tahun 2019. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan lurus, dimana hubungan yang terjadi adalah positif, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang akan diterima oleh Klinik Haji Medan Mabar. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Hemadeh, dkk., di Lebanon, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut yaitu faktor sosiodemografi (status perkawinan dan jenis kelamin), komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, kemampuan tenaga kesehatan, kualitas pendidikan kesehatan, pengetahuan pelayanan kesehatan dan waktu tunggu. Sementara faktor yang tidak mempengaruhi adalah status akreditasi pelayanan primer tersebut (21).

Penelitian tentang pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di beberapa Rumah Sakit Swasta Sri Lanka, membuktikan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dari 6 aspek kualitas pelayanan yang diteliti (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, communication*) yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah *reliability* dan *responsiveness* (22).

KESIMPULAN

Ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, begitu pun sebaliknya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh staf Klinik Haji Medan Mabar yang telah memberi izin sebagai tempat pelaksanaan penelitian serta bantuan dan dukungan kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler P. Manajemen Pemasaran di Indonesia 2. 8th ed. Jakarta: Salemba Empat; 2005. 646 p.
2. Priansa DJ. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: CV Alfabeta; 2017.
3. Sangadji EM, Sopiah. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal

- Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2016.
4. Zeithaml, Valerie A, Bitner MJ. Customer Contributions and Roles in Service Delivery. North Carolina: University of North Carolina; 2005. 193-205 p.
 5. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality dan Satisfaction. 4th ed. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2016.
 6. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CJL. How does Satisfaction with the Health-Care System Relate to Patient experience. *Bull World Health Organ.* 2009;87(4):271–8.
 7. Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Determinants of Patient Satisfaction_ a Study Among 39 Hospitals in an in-Patient Setting in Germany. *Int J Qual Heal Care.* 2017;23(5):503–9.
 8. Adhikary G, Shajedur Rahman Shawon M, Wazed Ali M, Shamsuzzaman M, Ahmed S, Shackelford KA, et al. Factors Influencing Patients' Satisfaction at Different Levels of Health Facilities in Bangladesh: Results from Patient Exit Interviews. *J PLoS ONE.* 2018;13(5):1–13.
 9. Primatika AS. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum RSUD dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogori. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2015.
 10. Nasution NM. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Prima di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan Nina Maisyaroh. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara; 2009.
 11. Saragih E. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap tentang Pelayanan Keperawatan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara; 2017.
 12. Johan Y. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Kasus Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Gambir Jakarta Pusat. [Tesis]. Universitas Indonesia; 2009.
 13. Kavalnien R, Kasiulevi V, Virginijus Š, Aranauskas L. Patient Satisfaction with Primary Healthcare Services : are There Any Links with Patients ' Symptoms of Anxiety and Depression. *J BMC Fam Pract.* 2018;19(1):1–9.
 14. Zaniarti D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di Salatiga. [Skripsi]. Universitas Negeri Semarang; 2011.
 15. Al-eisa IS, Al-mutar MS, Radwan MM, Al-terkit AM. Patients' Satisfaction with Primary Health Care Services at Capital Health Region, Kuwait. *Middle East J Fam Med.* 2005;3(3):10–6.
 16. Karaca A, Durna Z. Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. *Nurs Open J.* 2019 Apr;6(2):535–45.
 17. Ardey R, Ardey R. Patient Perceptions and Expectations From Primary Health-Care Providers in India. *J Fam Med Prim care.* 2015;4(1):53–63.
 18. Almutairi A. Patients' Satisfaction with Primary Health Care Centers' Services, Majmaah, Kingdom of Saudi of Saudi Arabia. *Int J Health Sci (Qassim).* 2015;9(2).
 19. Bhattacharya A, Chatterjee S, De A, Majumder S, Chowdhury, Kanti Bhusan Basu M. Patient Satisfaction at a Primary Level Health-care Facility in a District of West Bengal: Are Our Patients Really Satisfied? *Med J.* 2018;11(4).
 20. Abdulrahman AA. Patients' Satisfaction with the Quality of Provided Services for Management of Hypertension in Public Primary Health Care Facilities, Sharg-Alneel Locality, Khartoum State, Sudan. *Public Heal Open J.* 2018;3(1):13–9.
 21. Hemadeh R, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L. Patient Satisfaction with Primary Healthcare Services in Lebanon. *Int J Health Plann Manage.* 2019 Jan;34(1):e423–35.
 22. Sritharan V, Velnampy T. Service Quality And Customer Satisfaction: A Study Of Selected Private Hospitals In Jaffna District, Sri Lanka. In: *Proceedings of International Conference on Business Management.* India: Annamalai Nagar University; 2011.