WELLNESS AND HEALTHY MAGAZINE

Volume 1, Nomor 2, Agustus 2019, p. 201 – 207
ISSN 2655-9951 (print), ISSN 2656-0062 (online)

Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara

Rini Wahyuni[1*)]; Siti Rohani[2]; Rizky Oktavianti[3]; Hamid Mukhlis[4]

[1),2,3] Akbid Medica Bakti Nusantara*
[4] Universitas Aisyah Pringsewu Lampung
Email: Rinicannywa166@gmail.com[1)]; siroazza@gmail.com[2]; hamid.mukhlis@stikesaisyah.ac.id[3]*

ARTICLE INFO

Kata Kunci:
Kepuasan
Mutu Pelayanan
Pengguna Kartu BPJS

**) corresponding author*

A B S T R A C T

Pelayanan kesehatan bermutu sering dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien. dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara tahun 2019. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan menggunakan metode pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di rawat di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara pada bulan Januari tahun 2019 yang berjumlah 618 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang. Pengambilan sampel dengan cara simple random sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan analisa bivariat.Hasil penelitian didapatkan sebagian besar mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu baik yaitu 64%. Sebagian besar Kepuasan Pengguna Kartu BPJS di RSD Mayjend HM Ryacudu puas yaitu 55,8% Ada hubungan antara kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan dengan p value 0,000. Kesimpulan ada hubungan antara kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu. Diharapkan kepada pihak Manajemen RSU melakukan pengawasan yang efektif kepada tiap pelayanan serta dokter yang terdapat di rumah sakit, baik struktural maupun fungsional agar meningkatkan disiplin kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu pada tiap bidang pelayanannya.

This is an open access article under the CC–BY-SA license.

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem

Jaminan Sosial Nasional (SJSN) demi tercapainya jaminan kesehatan semesta. Aspek pelayanan kesehatan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dimana pelayanan kesehatan merupakan kunci keberhasilan kedua dalam penyelenggaraan JKN selain aspek regulasi, kepesertaan, manfaat, keuangan dan kelembagaan (DJSN, 2012).

Pelayanan kesehatan bermutu sering dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting (Pohan, 2006). Kepuasan pasien merupakan tanggapan terhadap terpenuhinya kebutuhan sesuai harapan pasien (Koentjoro, 2007).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap pelayanan BPJS kesehatan yang meliputi sosialisasi, fasilitas, tenaga kesehatan, obat yang di sediakan, dan pelayanan di apotek atau dokter keluarga yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Kepuasan pasien menurut Hall dan Dorman dalam Pohan (2006) dipengaruhi oleh banyak faktor (konsep multi dimensi). Faktor penentu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik sosio-demografis pasien yang merupakan ciri-ciri atau kekhasan yang membedakan seseorang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Ketidakpuasan pasien atau masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan cenderung menyebabkan ketidakpatuhan pasien dalam kegiatan pengobatan, tidak menuruti nasehat dan pindah ke faskes lainnya (Pohan, 2006). Salah satu sasaran yang dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019 (DJSN, 2012).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Divisi Regional IV tercatat jumlah peserta JKN di Provinsi Lampung sebanyak 5.599.986 orang dan jumlah peserta JKN Kabupaten Lampung Utara sebanyak 681.279 orang (42,5%). Jumlah pengguna kartu BPJS di RSUD HM Ryacudu Kotabumi tahun 2015 rawat jalan sebanyak 27.812 dan rawat inap sebanyak 5.088.

Jumlah peserta JKN akan terus meningkat pada masa mendatang, salah satu penyebabnya karena masyarakat yang sebelumnya menggunakan Jamsostek sekarang menjadi tanggungan JKN dan terlebih pada tahun 2019 kepesertaan JKN bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya faskes yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN.

Berdasarkan pra survey pada bulan Desember 2018 terhadap 10 orang peserta JKN yang di rawat di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi dengan cara wawancara didapatkan 6 orang (60%) mengatakan puas terhadap mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu dan 4 orang (40%) mengatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu jenis penelitian yang mendapatkan gambaran yang akurat dari sebuah karakteristik masalah yang berbentuk mengklasifikasikan suatu data (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di rawat di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara pada bulan Januari tahun 2019 yang berjumlah 618 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang.

Copyright © 2019, Wellness and Healthy Magazine
ISSN 2655-9951 (print), ISSN 2656-0062 (online)

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner yang di isi oleh responden meliputi kepuasan dan mutu pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Mutu Pelayanan		
Kurang	31	36.0
Baik	55	64.0
Kepuasan Pengguna BPJS		
Tidak Puas	38	44.2
Puas	48	55.8

Berdasarkan table 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu baik yaitu 64% (55 orang). Sebagian besar Kepuasan Pengguna Kartu BPJS di RSD Mayjend HM Ryacudu puas yaitu 55,8% (48 orang).

Tabel 2
Hubungan kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan

Mutu	Kepuasan				Jumlah		p value	OR 95% CI
	Tidak puas		Puas					
	n	%	n	%	N	%		
Kurang	22	71	9	29	31	100	0,000	5,958 (2,260-15,711)
Baik	16	29,1	39	70,9	55	100		
Jumlah	38	44,2	48	55,8	86	100		

Hasil uji statistik didapatkan nilai p = 0,005 , maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan partisipasi ibu. Dari hasil analisa diperoleh juga OR 5,667, artinya bahwa ibu dengan pendidikan tingkat lanjut berpeluang 5,66 kali lebih besar dibandingkan ibu dengan pendidikan tingkat dasar.

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa dari 31 responden yang mendapatkan mutu pelayanan kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan yaitu 22 orang (71%) sedangkan yang merasa puas yaitu 9 orang (29%). Dan dari 55 responden yang mendapatkan mutu pelayanan baik merasa tidak puas yaitu 16 orang (29,1%) sedangkan yang merasa puas yaitu 39 orang (70,9%). Hasil uji statistik ada hubungan antara kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara yaitu dapat dilihat dari nilai *p.value* 0,000 (<0,05). Sedangkan odd rasio/ faktor resiko (OR) yaitu 5,958 artinya responden yang mendapatkan mutu pelayanan baik memiliki kemungkinan 5,958 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik.

Kepuasan Pengguna BPJS

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar Pengguna Kartu BPJS di RSD Mayjend HM Ryacudu puas dengan pelayanan yaitu 55,8% (48 orang)**.** Kepuasan menjadi bagian menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien

menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting dengan demikian maka kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian harapan sebelum menerima pelayanan dan setelah pelayanan yang diterima pelanggan (Muninjaya, 2011).

Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan (Koentjoro, 2007). Hal tersebut diatas merupakan bentuk penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, mencerminkan kesesuaian pemenuhan kebutuhan dengan harapan. Salah satu sasaran yang dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019 (DJSN, 2012).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Halil et al tahun 2012 tentang hubungan kepuasan pelayanan dengan mutu pelayanan di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene Tahun 2012 didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara ketepatan waktu, hubungan antar manusia, informasi, kenyamanan dengan mutu pelayanan (Halil et al., 2012). Hasil yang sama didapatkan pada penelitian (Wati et al., 2012) bahwa ada hubungan antara kenyamanan, informasi, akses dan kompetensi teknis petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daya Makasar. Wira (2014) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa persepsi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Wangaya Denpasar.

Pada saat penelitian didapatkan sebagian besar responden puas dengan pelayanan di RSD HM Ryacudu, kepuasan pasien dipengaruhi oleh petugas selalu memberikan informasi yang akurat, Petugas selalu sigap dan komunikatif, memberikan pelayanan dengan baik

Penurut peneliti pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhiharapan pasien

Mutu Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu baik yaitu 64%. Pada saat penelitian didapatkan sebagian besar responden puas dengan mutu pelayanan di RSD HM Ryacudu, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik gedung maupun penampilan petugas, kejelasan informasi, perhatian petugas terhadap masalah pasien, pengaturan sistem layanan kesehatan untuk memberi kemudahan pasien, kompentensi petugas dengan konsisten terhadap standar layanan kesehatan, akses, biaya layanan kesehatan dan kesinambungan layanan kesehatan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri Diyah Agustin Wulandari Tentang Hubungan Antara Sistem Pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan DI RSUD DR. M. Soewandhie Surabaya pada tahun 2014, didapatkan hasil 52,8% mutu pelayanan baik. Penelitian Intan tahun 2015 tentang Hubunguan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu didapatkan hasil sebagian besar, 62,8% mutu pelayanan baik

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 2009).

Copyright © 2019, Wellness and Healthy Magazine
ISSN 2655-9951 (print), ISSN 2656-0062 (online)

Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk pelayanan dokter, karyawan (Muninjaya, 2013., Wijayanto, 2017).

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian yang semua itu merupakan penyelesaian proses atau hasil dari pelayanan diseluruh bagian (Muninjaya, 2013).

Secara umum mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Hubungan Mutu dengan kepuasan pelayanan di RSD HM Ryacudu Kotabumi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 31 responden yang mendapatkan mutu pelayanan kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan yaitu 22 orang (71%) sedangkan yang merasa puas yaitu 9 orang (29%). Dan dari 55 responden yang mendapatkan mutu pelayanan baik merasa tidak puas yaitu 16 orang (29,1%) sedangkan yang merasa puas yaitu 39 orang (70,9%). Hasil uji statistik ada hubungan antara kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara yaitu dapat dilihat dari nilai ***p.value*** 0,000 (<0,05). Sedangkan odd rasio atau faktor resiko (OR) yaitu 5,958 artinya responden yang mendapatkan mutu pelayanan baik memiliki kemungkinan 5,958 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri Diyah Agustin Wulandari Tentang Hubungan Antara Sistem Pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan DI RSUD DR. M. Soewandhie Surabaya, didapatkan hasil terdapat hubungan antara Sistem Pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS ***p value*** 0,002.

Penelitian Intan tahun 2015 tentang Hubunguan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS DI RSUD Kabupaten Luwu didapatkan hasil terdapat hubungan antara Sistem Pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS ***p value*** 0,000.

Pasien yang membayar untuk layanan kesehatan cenderung lebih banyak menuntut, tidak mudah puas dan berharap layanan yang diterima memang berkualitas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan layanan kesehatan secara gratis atau membayar lebih murah. Tuntutan pasien akan kepuasan cenderung meningkat karena merasa telah membayar iuran asuransi kesehatan yang dipotong dari gaji tiap bulannya atau sebagai penanggung (Tukimin, 2005).

Faktor penentu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang merupakan ciri-ciri atau kekhasan seseorang yang membedakan seseorang dengan yang lain meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Tentang hubungan karakteristik sosio-demografis dengan tingkat kepuasan pasien. Kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap layanan kesehatan. Pasien usia tua pada umumnya lebih bersifat terbuka sehingga tuntutan dan harapannya lebih rendah dibandingkan pasien usia muda maka hal ini menyebabkan pasien tua lebih cepat puas dari pada pasien usia muda (Oroh et al., 2009). Pria cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik layanan

kesehatan daripada wanita karena dalam keluarga seorang pria yang menjadi kepala keluarga yang melindungi, memberi rasa aman dan cenderung mengintervensi wanita dalam melakukan sesuatu.

Pendidikan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien akan layanan kesehatan sesuai dengan nilai-nilai dan harapan pasien (Abdilah & Ramdan, 2007). Pendidikan dan pengetahuan pasien yang tinggi menuntut diberikannya pelayanan kesehatan yang lebih baik, sebaliknya pada pasien dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih banyak menerima karena jarang memikirkan hal-hal di luar daya nalarnya, tidak tahu apa yang dibutuhkannya dan kesembuhan saja sudah cukup bagi pasien.

Masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik layanan kesehatan yang diterimanya karena dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaannya dan lingkungan keluarganya dibandingkan dengan masyarakat yang bekerja (Abdilah & Ramdan, 2007). Pasien yang berpenghasilan tinggi dan merasa mampu membayar mahal maka tidak akan mudah merasa puas bila layanan kesehatan yang diterima tidak sesuai kehendaknya sedangkan pasien yang berpenghasilan rendah dan tidak bekerja tidak akan terlalu menuntut (Handayani, 2008).

Pada saat penelitian didapatkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan hal ini disebabkan kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan ditentukan pula oleh pelayanan perawat. Ketidak puasan terhadap suatu pelayanan lebih disebabkan oleh perawat yang bermuka cemberut betapapun cekatan dan profesionalnya perawat tersebut. Ketidak puasan yang paling sering terjadi adalah terhadap sikap dan perilaku perawat yang kurang komunikatif. Sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Sedangkan pasien yang merasa puas karena mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, hubungan antara dokter-pasien baik, petugas dapat memberi perhatian yang cukup kepada pasien tanpa ada perbedaan, menampung dan mendengar semua keluhan pasien sehingga tercipta hubungan antar manusia yang baik

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sebagian besar mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu baik yaitu 64% (55 orang)
2. Sebagian besar Kepuasan Pengguna Kartu BPJS di RSD Mayjend HM Ryacudu puas yaitu 55,8% (48 orang)
3. Ada hubungan antara kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara yaitu dapat dilihat dari nilai *p.value* 0,000 (<0,05).

Saran

1. Bagi Rumah Sakit

   Diharapkan kepada pihak Manajemen RSU melakukan pengawasan yang efektif kepada tiap pelayanan serta dokter yang terdapat di rumah sakit, baik struktural maupun fungsional agar meningkatkan disiplin kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu pada tiap bidang pelayanannya.
   Diharapkan kepada dokter, agar dapat memperhatikan dan menanggapi apa yang menjadi kebutuhan pasien, sehingga pasien akan merasa diperhatikan dan nyaman selama dirawat.

Copyright © 2019, Wellness and Healthy Magazine
ISSN 2655-9951 (print), ISSN 2656-0062 (online)

Jadwal kunjungan dokter kepada pasien agar selalu tepat waktu agar pasien tidak menunggu terlalu lama menunggu jadwal kunjungan dokter

2. Bagi peneliti selanjutnya
   Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan metode yang berbeda untuk mengetahui faktor-faktor lain yang turut berkontribusi terhadap kepuasan pelayanan di Rumah sakit.
3. Bagi Institusi
   Hasil Karya Tulis Ilmiah ini menjadi referensi yang dapat bermanfaat khususnya tentang Hubungan pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan, dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian yang akan datang, dan dapat dijadikan sebagai bahan peningkatan kualitas pendidikan

DAFTAR PUSTAKA

Abdilah & Ramdan, 2007, *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal kesehatan Kartika Stikes A.Yani

Arikunto, Suharsimi, 2010. Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta

Arab et al., 2012, Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Buku Kedokteran EGC. Jakarta

Azwar, 2009, Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga. Bina Rupa Aksara. Jakarta,

Budiarto,Eko, 2007, *Biostatistika untuk kedokteran dan kesehatan masyarakat*, EGC, Jakarta.

Handayani, 2008, *Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap*. Universitas Diponogoro Semarang.

Hastono, Priosutanto, 2007, Modul Analisa Data. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.

Halil et al., 2012, Faktor Yang berhubungan Dengan Mutu Pelayanan

Koentjoro, 2007,Regulasi Kesehatan di Indonesia. In Yogyakarta: Andi.

Kemenkes RI, 2014, *Buku saku FAQ, frequentlyasked questions BPJS Kesehatn.* Jakarta: Kementrian Kesehatan RI

Kemenkes RI, 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Kotler, 2007, Manajemen Pemasaran, Gramedia Pustaka Utama,Naidu, 2009, Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. *IJHCQA*, 22(4), pp.366–377.

Notoatmodjo, Soekidjo, 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

Muninjaya, 2013, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, EGC, Jakarta

Oroh et al., 2009, *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Wijayanto, W. (2017). Hubungan Pengetahuan dan Kemampuan Ekonomi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas BPJS. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan, 2*(2), 131 - 140. doi:https://doi.org/10.30604/jika.v2i2.39

Copyright © 2019, Wellness and Healthy Magazine
ISSN 2655-9951 (print), ISSN 2656-0062 (online)