



## TINGKAT KEPUASAN PNS, TNI, PURNAWIRAWAN DAN KELUARGA TERHADAP PELAYANAN BPJS

Tuti Anggarawati<sup>1</sup>, Kodir<sup>2</sup>

<sup>1</sup>[tutianggarawatizumaro@yahoo.com](mailto:tutianggarawatizumaro@yahoo.com), Akper Kesdam IV/ Diponegoro Semarang

<sup>2</sup>[kodir.odenk@gmail.com](mailto:kodir.odenk@gmail.com), Akper Kesdam IV/ Diponegoro Semarang

### ABSTRAK

Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Setiap peserta JKN mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Tetapi pada kenyataannya masih banyak keluhan dari peserta BPJS setelah mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang bermitra dengan BPJS sehingga rumah sakit berupaya untuk memperbaiki mutunya dengan melihat bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian secara deskriptif dengan sampel anggota TNI, PNS, Purnawirawan dan keluarga dengan teknik accidental sampling. Hasilnya adalah 100 responden dari bagian pendaftaran dan 100 responden dari bagian rawat jalan berada pada tingkat puas dari pelayanan yang diberikan sebesar 59,7 dan 67,5, kemudian di Unit Gawat Darurat dengan responden 53 menyatakan tingkat kepuasan pada kategori puas 62,26. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebaiknya rumah sakit menyediakan dan menambahkan sarana prasarana, mengadakan pelatihan-pelatihan yang berguna untuk peningkatan pengetahuan dan kompetensi karyawan, dan melakukan penilaian kepuasan pelanggan secara berkala.

**Key word: Jaminan Kesehatan Nasional, pelayanan, rumah sakit.**

### 1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Pencapaian derajat kesehatan yang optimal bukan hanya menjadi tanggung jawab dari sektor kesehatan saja, namun sektor terkait lainnya seperti sektor pendidikan, ekonomi, sosial dan pemerintahan juga memiliki peranan yang cukup besar.

Untuk mewujudkan komitmen global sebagaimana amanat resolusi WHA ke-58 tahun 2005 di Jenewa yang menginginkan setiap negara mengembangkan Universal Health Coverage (UHC) bagi seluruh penduduk, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014.

Pada tahap awal kepersertaan program JKN yang dimulai 1 Januari 2014 terdiri dari peserta PBI JKN (pengalihan dari program Jamkesmas), anggota TNI dan PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan dan anggota keluarganya, anggota POLRI dan PNS di lingkungan POLRI, dan anggota keluarganya, peserta asuransi kesehatan sosial dari PT. Askes (Persero) beserta anggota keluarganya, peserta Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) dari PT. (Persero) Jamsostek dan anggota keluarganya, peserta Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang telah berintegrasi dan peserta mandiri (pekerja bukan penerima upah dan pekerja penerima upah). Tahap selanjutnya sampai dengan tahun 2019 seluruh penduduk menjadi peserta JKN.

JKN diselenggarakan untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Manfaat JKN terdiri atas dua jenis, yaitu manfaat medis dan manfaat non-medis. Manfaat medis berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) sesuai dengan indikasi medis yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan. Manfaat non-medis meliputi akomodasi dan ambulans. Manfaat akomodasi untuk layanan rawat inap sesuai hak kelas perawatan peserta. Manfaat ambulans hanya diberikan untuk pasien rujukan antar fasilitas kesehatan, dengan kondisi tertentu sesuai rekomendasi dokter.

Pelaksanaan program JKN ini meliputi penyelenggaraan, peserta dan kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan, badan penyelenggara dan hubungan antar lembaga, monitoring dan evaluasi, pengawasan, dan penanganan keluhan. Setiap peserta JKN mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan meliputi: pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP), pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL), Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL); pelayanan gawat darurat; dan pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh menteri.

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang bekerjasama dengan BPJS akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit harus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak rumah sakit dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur dalam pencapaian mutu pelayanan. Pelanggan akan memilih rumah sakit yang mampu melayani dengan baik sesuai dengan keinginan atau harapannya.. Adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan tersebut juga akan menunjukkan bahwa pelaksanaan program BPJS berhasil yaitu telah menjamin akses dan mutu pelayanan kepada seluruh penduduk yang menjadi peserta BPJS. Tetapi pada kenyataannya masih banyak keluhan dari peserta BPJS setelah mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang bermitra dengan BPJS seperti sistem rujukan yang rumit, pelayanan yang masih memordukan dengan pasien umum, fasilitas alat kesehatan yang tidak memadai dan lain sebagainya.

Rumah Sakit Tentara Bhakti Wira Tamtama merupakan salah satu rumah sakit tentara yang bekerjasama dengan BPJS. RST Bhakti Wira Tamtama sebagai fasilitas rujukan tahap lanjut. Pelanggan terbanyak adalah dari anggota TNI, PNS, Purnawirawan dan keluarga. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, rumah sakit telah banyak melakukan perbaikan seperti dari sistem layanan, sumber daya manusia, dan penambahan serta perbaikan sarana prasarana penunjang. Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama juga tidak luput dari adanya komplain dari peserta BPJS yang menggunakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut tersebut. Karena itu rumah sakit berupaya untuk memperbaiki mutunya dengan melihat bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit setelah bermitra dengan BPJS.

## 2. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan PNS, TNI, Purnawirawan dan Keluarga terhadap Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Tentara Bhakti Wira Tamtama Tk.III Semarang

Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui gambaran demografi : usia, jenis kelamin, pangkat atau golongan
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pelayanan dari bagian pendaftaran pasien
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pelayanan dari bagian rawat jalan
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pelayanan bagian UGD

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat diskriptif observasi yaitu menggambarkan hasil penelitian sesuai dengan keadaan sebenarnya secara obyektif. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di RST BWT pada tahun 2015 triwulan I dengan sampel adalah anggota TNI, PNS, Purnawirawan dan keluarga sebagai peserta BPJS dengan teknik pengambilan sampel secara accident sampling.

Analisa Data

Analisa data dengan menggunakan analisa univariat yaitu dengan menggambarkan hasil penelitian dengan cara mendiskripsikan data yang terkumpul untuk membuat suatu kesimpulan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Demografi

###### a. Umur

Tabel 4.1. Umur Responden

Umur	Pendaftaran		R. Jalan		UGD	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
18 – 27	33	33	33	33	14	26,41
28 – 37	20	20	20	20	13	24,52
38 – 47	22	22	22	22	15	28,30
48 – 55	19	19	19	19	9	16,98
>56	6	6	6	6	2	3,77
Jumlah	100	100	100	100	53	100

Sumber : Data Primer

Sesuai tabel 4.1. hasil penelitian menggambarkan bahwa dari umur responden paling banyak berada pada rentang usia 18 – 27 tahun berada di Pendaftaran 33%, Ruang Rawat Jalan 33%, Rentang usia 38 – 47 tahun responden paling banyak berada di ruang UGD yaitu 28,30%.

###### b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2. Jenis Kelamin

Umur	Pendaftaran		R. Jalan		UGD	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
L	66	66	66	66	38	71,69
P	34	34	34	34	15	28,31
Jumlah	100	100	100	100	53	100

Sumber : Data Primer

Dari hasil penelitian didapatkan data sesuai Tabel 4.2 bahwa jenis kelamin laki-laki paling banyak dibanding dengan perempuan yaitu di Ruang pendaftaran 66%, rawat jalan 66%, dan UGD 71,69%.

###### c. Pangkat/Golongan

Tabel 4.3. Pangkat/Golongan

	Pendaftaran		R. Jalan		UGD	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Tamtama	66	66	66	66	11	20,75
Bintara	34	34	34	34	9	16,98
Pama	8	8	8	8	5	9,43
Pamen	15	15	15	15	9	16,98
I	3	3	3	3	3	5,66
II	18	18	18	18	10	18,86
III	14	14	14	14	3	5,66
IV	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	53	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 diatas di Ruang Pendaftaran, R. Jalan, dan UGD yang paling banyak adalah dari golongan atau pangkat tamtama.

## d. Tingkat Kepuasan Prajurit TNI, PNS dan keluarga terhadap pelayan yang diterima

## 1. Pelayanan Bagian Pendaftaran Pasien

No	Pertanyaan	Sangat penting	Penting	Tidak Penting
1	Pendaftaran buka tepat waktu	72	28	0
2	Tersedianya nomor antrian	61	39	0
3	Pemanggilan pasien sesuai dengan nomor antrian	63	37	0
4	Adanya loket pendaftaran khusus pasien TNI/PNS dan keluarganya	63	35	2
5	Kecepatan dan keakuratan petugas pada saat mendaftar pasien	65	35	0
6	Keramahan dan penampilan petugas dalam menyapa pasien	70	30	0
7	Petugas menjelaskan dan mengarahkan ke poliklinik tujuan	65	35	0
8	Petugas menjelaskan dokter poliklinik yang bertugas	61	39	0
9	Kecepatan petugas saat mencarikan dokumen pasien	58	42	0
10	Lamanya menunggu antrian panggilan :	54	46	0
		63,2	36,6	

## 2. Tingkat Pelaksanaan Responden Terhadap Pelayanan di Pendaftaran

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
1	Pendaftaran buka tepat waktu	34	61	5
2	Tersedianya nomor antrian	22	58	20
3	Pemanggilan pasien sesuai dengan nomor antrian	26	61	13
4	Adanya loket pendaftaran khusus pasien TNI/PNS dan keluarganya	32	64	4
5	Kecepatan dan keakuratan petugas pada saat mendaftar pasien	34	54	12
6	Keramahan dan penampilan petugas dalam menyapa pasien	28	60	12
7	Petugas menjelaskan dan mengarahkan ke poliklinik tujuan	31	59	10
8	Petugas menjelaskan dokter poliklinik yang bertugas	31	60	9
9	Kecepatan petugas saat mencarikan dokumen pasien	27	59	14
10	Lamanya menunggu antrian panggilan :	24	61	15
	Rata Rata	28,9	59,7	11,4

## b. Pelayanan Bagian Rawat Jalan (Poliklinik)

1. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan di RawatJalan

No	Pertanyaan	Sangat Penting	Penting	Tdk penting
1	Ada ruang tunggu.	59	41	0
2	Ruang tunggu bersih .	61	38	1
3	Tersedia tempat sampah yang memadai	49	50	1
4	Perawat jaga dengan ramah melayani pasien	55	44	1
5	Dokter datang tepat waktu	61	38	1
6	Dokter menanyakan keluhan pasien	63	36	1
7	Dokter dengan sabar dalam menangani keluhan pasien dan keluarganya.	58	41	1
8	Dokter mendiagnosa penyakit dengan tepat	64	35	1
9	Dokter menyampaikan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan.	56	43	1
10	Dokter memberi informasi tentang penyakit pasien dengan jelas.	57	43	0
11	Dokter tidak membeda-bedakan pasien (BPJS dan Umum)	66	33	1
12	Kebebasan pasien untuk memilih RS rujukan sesuai keinginan	55	45	0
13	Waktu praktek sesuai dengan yang tertera pada papan.	61	39	0
14	Lamanya waktu menunggu untuk diperiksa dokter	56	44	0
		58,64	40,71	0,6

2. Tingkat Pelaksanaan Responden Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
1	Ada ruang tunggu.	31	67	2
2	Ruang tunggu bersih .	28	70	2
3	Tersedia tempat sampah yang memadai	27	71	2
4	Perawat jaga dengan ramah melayani pasien	28	62	10
5	Dokter datang tepat waktu	28	70	2
6	Dokter menanyakan keluhan pasien	31	68	1
7	Dokter dengan sabar dalam menangani keluhan pasien dan keluarganya.	32	67	1
8	Dokter mendiagnosa penyakit dengan tepat	35	65	0
9	Dokter menyampaikan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan.	30	68	2
10	Dokter memberi informasi tentang penyakit pasien dengan jelas.	31	68	1

*Tingkat Kepuasan PNS, YNI, Purnawirawan Dan Keluarga Terhadap Pelayanan BPJS (Tuti Anggarawati, et al)*

11	Dokter tidak membeda-bedakan pasien (BPJS dan Umum)	30	68	2
12	Kebebasan pasien untuk memilih RS rujukan sesuai keinginan	24	63	13
13	Waktu praktek sesuai dengan yang tertera pada papan.	25	68	7
14	Lamanya waktu menunggu untuk diperiksa dokter	22	70	8
		28,71	67,5	3,78

c. Pelayanan Bagian UGD

1. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan di UGD

No	Pertanyaan	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting
1	Keramahan petugas saat melayani pasien	39	14	0
2	Kehandalan petugas saat menangani pasien	36	17	0
3	Daya tanggap petugas terhadap pasien	36	17	0
4	Kecepatan pelayanan (kurang dari 5 menit di hitung sejak masuk UGD)	33	20	0
5	Kelengkapan & kesiapan alat kesehatan di UGD	33	20	0
6	Ruang tunggu nyaman dan bersih	32	21	0
		65,71	34,26	

2. Tingkat Pelaksanaan Responden Terhadap Pelayanan di UGD

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
1	Keramahan petugas saat melayani pasien	17	36	0
2	Kehandalan petugas saat menangani pasien	23	30	0
3	Daya tanggapetugas terhadap pasien	23	30	0
4	Kecepatan pelayanan (kurang dari 5 menit di hitung sejak masuk UGD )	22	31	0
5	Kelengkapan & kesiapan alat kesehatan di UGD	20	33	0
6	Ruang tunggu nyaman dan bersih	15	38	0
	Rata rata	37,73	62,26	

**Pembahasan**

Kehadiran BPJS menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Secara otomatis anggota TNI, PNS, penerima pensiun, dan keluarganya adalah sebagai peserta BPJS sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Salah satu tolak ukur keberhasilan program BPJS adalah dengan adanya kepuasan dari peserta

*Tingkat Kepuasan PNS, YNI, Purnawirawan Dan Keluarga Terhadap Pelayanan BPJS  
(Tuti Anggarawati, et al)*

BPJS. Kepuasan ini diukur dengan membandingkan apa yang diinginkan dengan apa yang didapat atau apa yang diterima dan harapannya..

Penelitian ini telah mengambil responden sejumlah 100 responden di bagian pendaftaran, 100 responden di bagian rawat jalan, dan 53 responden di ruang UGD. Responden di bagian pendaftaran dan rawat jalan memiliki karakteristik golongan usia paling banyak adalah pada rentang 18 – 27 tahun yaitu sekitar 33%, sedangkan di bagian UGD responden paling banyak pada rentang usia 38 – 47 tahun yaitu sebanyak 28,30%. Pelayanan pada bagian pendaftaran, rawat jalan didominasi jenis kelamin laki-laki sebanyak 66% serta UGD sebanyak 71,69%.

Pada bagian pendaftaran responden yang menilai paling banyak tentang pelayanan di pendaftaran yang sangat penting adalah pendaftaran buka tepat waktu. Terdapat juga bagian yang sangat penting lainnya seperti keramahan dan penampila petugas dalam menyapa pasien, kecepatan dan keakuratan petugas pada saat mendaftar pasien., adanya loket pendaftaran khusus anggota TNI/PNS dan keluarga, petugas mengarahkan dan menjelaskan ke poliklinik tujuan, kecepatan petugas saat mencarikan dokumen pasien, tersedianya nomor antrian, dan lamanya menunggu nomor antrian dengan nilai kepentingannya dibawah pendaftaran buka tepat waktu.

Pelaksanaan pelayanan yang diterima oleh responden di bagian pendaftaran ternyata yang memberikan penilaian sangat puas hanya 34 responden. Penilaian kepuasan responden setelah mendapatkan pelayanan di bagian pendaftaran yang paling tinggi berada pada tingkat puas yaitu rata-rata 59,7. Hal ini terjadi karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi responden setelah merasakan pelayan yang ia terima. Kegiatan apel pagi sebelum beraktifitas dan apel siang setelah selesai melakukan aktifitas terkadang waktu penggunaannya melebihi dari waktu yang disediakan sehingga mempengaruhi pelaksanaan pembukaan di loket pendaftaran yang harusnya dibuka pada jam 8 pagi.

Kepentingan yang paling banyak dinilai sangat penting pada bagian rawat jalan adalah bahwa dokter tidak membedakan pasien (BPJS dan Umum), kemudian diusul dengan dokter mendiagnosa penyakit dengan tepat, dokter menanyakan keluhan pasien, dokter datang tepat waktu, waktu praktek sesuai dengan yang tertera dengan papan, dan ruang tunggu bersih. 100 responden menilai indikator-indikator tersebut menjadi sangat penting karena nilai rata-rata 58,4 meskipun ada nilai kepentingan dalam indikator tempat sampah yang memadai kategori penting lebih tinggi dari nilai sangat penting.

Setelah responden mendapatkan pelayanan ternyata nilai kepuasan rata-rata berada pada tingkat puas yaitu 67,5. Seperti perbandingan dari nilai kepentingan dokter tidak membedakan pasien dengan kenyataan responden mendapatkan pelayanan yang menilai sangat puas 30 dari nilai kepentingan sangat penting 66 dan nilai puas ada 68.

Di bagian pelayanan UGD peneliti mendapatkan 53 responden dan mereka menyatakan bahwa keramahan petugas saat melayani pasien, kehandalan petugas saat menangani pasien, daya tanggap petugas terhadap pasien, kecepatan pelayanan (kurang dari 5 menit dihitung sejak masuk UGD), kelengkapan dan kesiapan alat kesehatan di UGD, ruang tunggu nyaman dan bersih berada pada nilai yang sangat penting dengan nilai rata-rata 65,71, sedangkan nilai kepentingangan responden yang menyatan penting adalah 34,26. Ternyata penilaian responden setelah mendapatkan pelayanan di bagian UGD memberikan penilaian paling banyak berada pada tingkat puas yaitu 62,26 dibandingkan dengan yang menyatakan sangat puas yaitu 37,73.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Karakteristik responden terbanyak pada rentang usia 18-27 tahun pada bagian pendaftaran dan rawat jalan, sedangkan di UGD paling banyak pada rentang usia 38 – 47 tahun dengan jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki, dan pangkat/golongan yang paling banyak adalah bintara di ruang pendaftaran dan rawat jalan serta tamtama paling banyak di UGD.
2. Indikator bagian pendaftaran mempunyai nilai sangat penting paling tinggi tetapi nilai kepuasan berada pada tingkat puas yang paling tinggi.
3. Indikator bagian rawat jalan mempunyai nilai tingkat kepentingan sangat penting tetapi tingkat kepuasan berada pada tingkat puas.
4. Indikator UGD mempunyai tingkat kepentingan sangat penting, tetapi kepuasan berada pada tingkat puas.

**Saran**

1. Sebaiknya menambahkan fasilitas baik sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan lebih baik lagi seperti penggunaan komputer di bagian pendaftaran.
2. Mengadakan pelatihan pelayanan prima untuk seluruh karyawan rumah sakit secara berkesinambungan.
3. Memberikan kesempatan kepada karyawan rumah sakit untuk peningkatan dan pengembangan ilmu dan ketrampilan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4. Melakukan penilaian kepuasan pelanggan secara berkala dan rumah sakit mempunyai program tindak lanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Kotler, Philip dan Kevin Lane . 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta
2. Tjiptono & Chandra. 2011. Service, quality & satisfaction Edisi 3. Penerbit Andi. Yogyakarta.
3. Ra Kusumajaya, Ar Rivai, 2017, Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Komitmen Relasional Dan Dampaknya Pada Positive Word Of Mouth, *Telaah Manajemen* Vo. 14 (2), Hal 18 – 32.
4. Sari diana. 2010. Manajemen pemasaran usaha kesehatan. Cetakan keempat. Nuha medika. Yogyakarta.
5. Supriyanto & ernawaty. 2010. Pemasaran industri jasa kesehatan. Edisi I. Penerbit andi. Yogyakarta
6. Shoshanna Sofaer and Kirsten Firminger. Patient Perception of The Quality of Health Services. *Annual Review of Public Health: 2005: 26, ProQuest Biology Journals* pg. 513
7. Undang-undang No. 40 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan