

ANALISI FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMA SOKARAJA

Etlidawati

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
etlidawati@ump.ac.id / etlidawati@yahoo.co.id

ABSTRAK

Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan . Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan yaitu memberikan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya berupa jaminan kesehatan.. Yang mana bertujuan untuk manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran .

Metode

Metode penelitian ini adalah *analitik kualitatif* dengan pendekatan *cross sectional* . Sampel penelitian adalah pasien peserta BPJS yang berobat ke Puskesmas Sokaraja I, dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* sebanyak 96 pasien. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dan uji statistic menggunakan *Chi Square*

Hasil

Hasil pada penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) $p=0,004$, persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) $p=0,039$, dan persepsi fasilitas $p=0,011$ dengan kepuasan peserta BPJS.

Kesimpulan

Ada beberapa factor yang tidak berhubunga dengan kepuasan pasein peserta BPJS yaitu jenis kelamin, dan umur.

Kata Kunci : BPJS, Jaminan Kesehatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapatkan perhatian oleh pemerintah. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, Depkes RI (2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah adalah yaitu memberikan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Menurut Carr dan Hill (1992) dalam Baros (2011) menyatakan bahwa derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan seperti kedudukan social , tingkat ekonomi, pendidikan, budaya umur dan jenis kelamin.

Sedangkan menurut Wendy Leebov menyatakan bahwa ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain factor kompetensi, keterjangkauan, ambience, sistem hubungan antar manusia, kenyamanan, keistimewaan dan waktu pelayanan. Terselenggaranya sistem jaminan kesehatan nasional terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan seluruh penduduk Indonesia.

Kepuasan pasien terhadap sistem JKN adakan mempengaruhi kelangsungan dan efektifitas sistam JKN yang telah berjalan (Pohan, 2007). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Solikhah (2008), menyatakan secara umum responden puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas sebesar 88,7 %, sedangkan respondent merasa tidak puas sebesar 10,3 %. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Puskesmas I Sokaraja tentang hubungan kualitas mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peseta jaminan kesehatan nasional didapatkan hasil penelitian, dimana kualitas mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sokaraja I didapatkan sebagai besar responden merasa pelayanan baik (61,2%). Dan dari kepuasan terhadap pelayanan sebagaimana responden 55,1 % menyatakan puas, cukup puas sebesar 36,7 % dan merasa kurang puas 8 %. Dan dari analisis bivariat diperoleh hasil *p value* 0,000, dimana $p \leq 0,05$, maka ada hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja. (Etlidawati, 2016). Pada penelitian ini akan melanjutkan penelitian analisis faktor – faktor apa saja yang sangat hubungan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan tersebut.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan desain *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sokaraja 1, dari bulan Januari sampai dengan Juni 2018 . Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 98 responden.

Pada penelitian ini variable yang dianalisis secara univariate adalah factor – faktor yang berhubungan dengan kepauasan pasien. Dan untuk melihat sebarapa kuat hubungan dianalisis bivariat dengan uji *Chi Square* . Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekwensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik responden

Tabel 4.1 . Distribusi Frekwensi Responden berdasarkan karakteristik responden

Variabel	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki – laki	27	28,1
Perempuan	69	71,9
Total	96	100
Umur		
< 17 Tahun	3	3,1
17 – 25 tahun	11	11,5
26 – 35 tahun	5	5,2
36 – 45 tahun	16	16,7
46 – 55 tahun	49	51,0
> 56 tahun	12	12,5
Total	96	100
Pendidikan		
Tidak sekolah	2	2,1
SD	16	16,7
SMP	12	12,5
SMA	51	53,1
Perguruan Tinggi	15	15,6
Total	96	100
Pekerjaan		
PNS	3	3,1

Wiraswasta	11	11,5
Buruh	5	5,2
Karyawan Swasta	16	16,7
Ibu RT	49	51,0
Tidak Bekerja	12	12,5
Total	96	100

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak responden 69 perempuan yaitu sebanyak 71,9 %. Distribusi responden berdasarkan umur yang paling banyak berumur 46 – 55 tahun dengan 49 responden yaitu 51 %. Distribusi berdasarkan pendidikan yang paling banyak berpendidikan SMA dengan jumlah responden 51 yaitu 53,1 %. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan yang terbanyak responden sebagai ibu rumah tangga 49 responden yaitu 51 %

- b. Faktor – Faktor Yang Berhubungan Persepsi Kepuasan pasien
 Tabel 4.2 . Distribusi Faktor – Faktor Peesepsi kepuasan pasien

Kriteria	N	Presentasi
Berdasarkan persepsi pendaftaran		
Baik	84	87,5
Cukup baik	12	12,5
Total	96	100
Berdasarka persepsi tenaga kesehatan		
Baik	83	86,5
Cukup baik	13	13,5
Total	96	100
Berdasarkan persepsi Fasilitas		
Baik	82	85,4
Cukup baik	14	14,6
Total	96	100

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi responden berdasarkan factor – factor yang berhubungan dengan persepsi kepuasan pasien antara lain berdasarkan prosedur pelayanan, persepsi responden paling banyak baik yaitu 87,5 %. Berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan sumberdaya manusia baik yaitu 83 dengan presentasi 86,5 %. Distribusi responden berdasarkan persepsi terhadap fasilitas paling banyak baik yaitu 82 responden dengan 85,4 %.

- c. Kepuasan Pasien peserta BPJS
 Tabel 4.3 . Distribusi Frekwensi Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Kriteria Kepuasan	N	Presentasi
Puas	80	83,3
Cukup Puas	16	16,7

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi frekwensi didapatkan bahwa sebanyak 80 responden yaitu 83,3 % merasa puas dengan terhadap pelayanan .

2. Analisa Bivariat

Tabel 4.4. Analisi factor – factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS

Kriterian	Kepuasan Pasien		p- value	RP	95% CI
	Puas	Cukup Puas			
Jenis Kelamin					
Laki – laki	24 (25%)	3 (3,1%)	0,544	1,095	0,919 – 1,305
Perempuan	56 (58,35)	13 (13,5%)			

Umur					
>35 Tahun	69 (30,2%)	2 (2,1%)			1,010 – 1,396
<35 tahun	51 (53,1%)	14 (14,6%)	0,118	1,192	
Pendidikan					
Dasar	30 (31,3%)	4 (4,2%)	0,768	0,943	0,767 – 1,158
Tinggi	50 (52,1%)	12 (12,5%)			
Prosedur Pelayanan					
Baik	74 (77,1%)	10 (10,4%)	0,004	1,762	0,995 – 3,119
Cukup Baik	6 (6,3%)	6 (6,3%)			
Pelayanan SDM					
Baik	72 (75%)	11 (11,5%)	0,039	1,410	0,910- 2,184
Cukup Baik	8 (8,3%)	5 (5,2%)			
Fasilitas					
Baik	72 (75,0%)	10 (10,4%)	0,011	1,537	0,969-2,436
Cukup Baik	8 (8,3%)	6 (6,3%)			

Berdasarkan tabel 4.4 .tidak terdapatnya hubungan antara jenis kelamin , umur dengan kepuasan peserta BPJS. Begitu juga dengan tingkat pendidikan dengan kepuasan peserta jaminan kesehatan, dimana nilai $p > 0,05$ sehingga tidak terdapat hubungan . Untuk hubungan antara prosedur pendaftaran, pelayanan SDM serta fasilitas , secara statistik di dapatkan di mana $p < 0,05$, sehingga secara statistik terdapat hubungan

Pembahasan

Hubungan antara jenis kelamin dengan Kepuasan peserta BPJS

Berdasarkan analisa bivariat antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien peserta BPJS dimana uji Chi Square didapatkan p-value 0,544 yang artinya bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta BPJS yang berkunjung di Puskesmas 1 Sokaraja. Sedangkan nilai risk prevalens sebesar 1,095 menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS yang berjenis kelamin laki – laki 1,095 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan daripada yang berjenis kelamin perempuan.

Hasil penelitian didukung oleh Hidayat dan kawan – kawan (214) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan . Menurut Gunarso (2008) bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Misalnya perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki – laki tidak mengindahkan hal tersebut. Hal ini karena laki – laki cenderung lebih cuek sehingga jarang memperhatikan penampilan secara detail. Termasuk dalam pemberian pelayanan yang diberikan.

Hubungan Antara Umur Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Berdasarkan analisis bivariat antara umur dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil $p\text{-value} = 0,118$ (RP=1,192; 95% CI=(1,019-1,396)). Hasil $p(0,118) > \alpha$

(0,05) maka tidak terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan pasien peserta BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Sokaraja.

Hasil penelitian ini juga didukung juga oleh Anjaryani (2009), menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini juga sejalan yang dilakukan oleh Sitompul (2012) yang menyatakan bahwa usia muda (< 35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relative lebih rendah dibandingkan dengan usia tua (> 35 tahun) karena usia muda lebih produktif, mempunyai tuntutan yang lebih besar juga disbanding usia tua.

Usia muda juga lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakouasannya sedangkan mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang inofatif, lebih banyak pasrah dengan pelayanan yang didapatkan.

Hubungan Tingkat pendidikan Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Berdasarkan analisis bivariat antara tingkat pendidikan dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil *p-value* sebesar 0,768 (RP=0,943; 95%CI=(0,767-1,158)). Hasil *p* (0,768) > α (0,05) maka tersebut tidak sesuai dengan hipotesis sebelumnya karena menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan, sedangkan nilai *risk prevalens* sebesar 0,943 menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS yang yang berpendidikan dasar 0,943 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan daripada pasien yang berpendidikan tinggi. Hasil penelitian ini didukung juga oleh Hidayati, dkk (2014) yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan.

Menurut Rahman (2006) menyatakan bahwa peserta yang berpendidikan sedang lebih puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan berpendidikan tinggi. Sedangkan menurut Carr dan Hill (1992) dalam Tina (2007) menyatakan bahwa masyarakat yang berpendidikan tinggi cenderung tidak puas karena pengetahuan yang dimiliki lebih menuntut layanan yang lebih baik.

Menurut Mar'at (1995) dalam Hidayati, dkk (2014) bahwa perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu

Menurut peneliti pasien yang berpendidikan tinggi memiliki cara berpikir lebih kritis, lebih informative dan mengharap lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien, sedangkan mereka berharap yang berpendikna rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka

Hubungan Antara Persepsi Prosedur Pelayanan (Pendaftaran) Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil *p-value* sebesar 0,004 (RP=1,762; 95%CI=(0,995-3,1199)). Hasil *p* (0,004) < α (0,05), maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) dengan kepuasan peserta BPJS. Hasil ini sesuai dengan hipotesis penelitian sebelumnya. Nilai *risk prevalens* sebesar 1,762 persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) yang diberikan sudah baik 1,762 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan dari pada pelayanan yang diberikan cukup baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho (2011), Sareong, dkk (2013) dan Firdaus (2013) menyatakan bahwa ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien. Persepsi baik terhadap prosedur pelayanan (pendaftaran) di instalasi rawat jalan akan menimbulkan kepuasan, kepercayaan, dan harapan pada pasien, kemudian menentukan sikap dan perilaku selanjutnya terhadap pelayanan rumah sakit. Kepuasan peserta BPJS yang terakumulasi secara terus-menerus akan menimbulkan sikap positif.

Kualitas pelayanan yang dinilai baik dan dapat diandalkan membuat penerima jasa percaya dan menaruh harapan lebih besar pada penyedia jasa pelayanan tersebut (Tjiptono, 2004:61). Pada

saat seseorang memasuki rumah sakit, maka pelayanan yang pertama kali diperoleh adalah prosedur pelayanan (pendaftaran). Pada proses prosedur pelayanan (pendaftaran) pasien yang merasa diperhatikan dengan adanya petugas yang mampu memberikan informasi maupun mengarahkan pasien dengan tepat akan memberikan persepsi pertama dalam diri pasien. Perhatian yang baik dari petugas di pendaftaran menjadikan pasien peserta BPJS bahwa mereka merasa dihargai sebagai pasien. Perkataan yang sopan dan ramah dari petugas di pendaftaran dapat menjadikan pasien semakin merasa bahwa mereka tidak rugi secara psikologis pada saat mereka memutuskan melakukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakit ini.

Baik maupun buruk penilaian terhadap kualitas pelayanan tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara konsisten, artinya apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan positif. Sebaliknya pelayanan yang diterima dinilai tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan mempersepsikan negatif kualitas pelayanan tersebut

Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kesehatan) Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil *p-value* sebesar 0,039 (RP=1,410; 95%CI=(0,910-2,184)). Hasil *p* (0,039) < α (0,05) maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta BPJS. Nilai *risk prevalens* sebesar 1,410 persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) yang diberikan sudah baik 1,410 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan daripada pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) yang diberikan sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho (2011), Sareong, dkk (2013) dan Firdaus (2013) menyatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien. Menurut Nugroho (2011) mengemukakan bahwa tenaga kesehatan merupakan pegawai inti dari rumah sakit. Hal ini didasarkan pada tujuan utama masyarakat berkunjung ke rumah sakit adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di lokasi tersebut. Dengan demikian keberadaan dokter, perawat, dan petugas lainnya pada rumah sakit akan terkait langsung dengan kepuasan pasien yang berobat atau berkunjung ke pelayanan kesehatan.

Pelayanan petugas berhubungan dengan tugas para tenaga kesehatan di rumah sakit untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan atau kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien. Selain itu pelayanan petugas juga berkaitan dengan hubungan antarmanusia, yaitu antara pemberi layanan dengan pasien secara langsung. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan pelayanan petugas dan responden lainnya merasa cukup puas dengan pelayanan petugas di Puskesmas Sokaraja, meski pelayanan dianggap agak terlambat tetapi sikap petugas tetap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada petugas dan memahami akan kebutuhan pasien.

Penilaian pasien yang berkunjung atau berobat pelayanan kesehatan dilihat sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan keberadaan dokter dan perawat rumah sakit yang hadir pada hari-hari kerja dan jam kerja keberadaan dan kedatangan dokter selalu tepat waktu, dan sikap perilaku dokter, perawat dan petugas lainnya yang baik akan menjadikan pasien merasa puas, nyaman dan percaya untuk menggunakan jasa pelayanan, sebaliknya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien maka ketidakpuas akan muncul, sehingga tersebut menjadi salah satu tujuan pasien memilih rumah sakit sebagai pelayanan kesehatannya

Hubungan Antara Persepsi Fasilitas Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi pelayanan fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil *p-value* sebesar 0,011 (RP=1,537;

95% CI=(0,969-2,436)). Hasil p (0,011) $< \alpha$ (0,05), maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS. Nilai *riskprevalens* sebesar 1,537 persepsi pelayanan fasilitas yang diberikan sudah baik 1,537 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan daripada fasilitas yang diberikan sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho (2011) menyatakan bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Persepsi baik terhadap fasilitas di instalasi rawat jalan rumah sakit akan menimbulkan kepuasan, kepercayaan, dan harapan pada pasien, kemudian menentukan sikap dan perilaku selanjutnya terhadap pelayanan rumah sakit. Kepuasan peserta BPJS rumah sakit / di Puskesmas yang terakumulasi secara terus-menerus akan menimbulkan sikap positif. Kondisi tersebut menandakan bahwa fasilitas di Puskesmas Sokaraja mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin dan pendidikan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan peserta BPJS

Hasil penelitian juga tidak terdapat hubungan antara fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS

Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara prosedur pendaftaran dengan kepuasan peserta BPJS

DAFTAR PUSTAKA

Apriliani, (2010), Hubungan antara mutu pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien.

Ajaryani, Wike Diah. 2009. "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurej," Tesis. Semarang : Promosi Kesehatan Kajian Sumber daya manusia UNDIP

Atika. (2015). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi raat inap rumah sakit umum daerah hasji makasar.

<http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/files/disk1/371/--atikafakia-18532-1-15-atika-%29.pdf>

Azwar, S. (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014, BPJS Kesehatan*.

Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga

Hidayat, A.Aziz Alimul. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*. Jakarta: Selemba Medika

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keiler.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Mubarrak, Wahid Iqbal.(2012). *Kesehatan Masyarakat: Konsep dan Aplikasi Kebidanan*. Jakarta: Selemba Medika

Muninjaya, GdeA.(2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jkarta: EGC

Notoadmiriyadjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Jakarta: Selemba Medika

Pohan, Imbalo S.(2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: ECG

Rama M, Kanagaluru. 2011. *A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service*. International Journal Of Business Economic and Management Research, Vol: 1, No:3.

Schoenfelder, T., Klewer, J dan Kugler, J, (2010). Factor Associated with Patient Satisfaction in Surgery: The Role of patient' Perception of Received Care, Visit Characteristics and Demografi Variabel. Journal Of Surgical Research, 164:53

-
- Solikhah. (2008). Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, vol 11.No 11. No 4 hal 192 – 199
- Sareong, Kiki Miranty,dkk,2013, *Faktor Yang Berhubungan Dengan KepuasanPasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara*,Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Situmpol,Juliani, 2012, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan KepuasanPeserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Schneider, Benjamin & White, Susan S. (2004). *Service Quality; Research Perspective*. SAGE Publications.
- Zeithaml, Valarie, Bitner, Mery Jo, and Gremler, Dwayne. (2006). *Services Marketing*. Mc Graw-Hill Companies, Incorporated.
- http://www.** Analisi Kepuasan pasien terhadap pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kabn,Kubu Raya (Khusnawati,2010)