

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CEMPAE KOTA PAREPARE**

### ***Effect of BPJS Health Service Quality on Patient Satisfaction in Cempae Community Health Center, Parepare City***

**Abidin**

Poltekkes Makassar Prodi Keperawatan Parepare

(abidindjalla@yahoo.com)

#### **ABSTRAK**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan coverage lebih luas untuk seluruh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 185 pasien dengan metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data menggunakan *chi square* melalui program SPSS versi 21 dengan kriteria  $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kehandalan ( $p=0,004$ ), ketanggapan ( $p=0,002$ ) dan empati ( $p=0,006$ ) terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh kehandalan, ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare.

**Kata kunci : Kehandalan, ketanggapan, empati, kepuasan pasien**

#### **ABSTRACT**

*The Healthcare and Social Security Agency or BPJS is a legal entity set up to organize the health insurance program with the aim to protect the entire community with affordable premiums and broader coverage. The purpose of this study was to demonstrate the influence of the quality of health services provided by BPJS on patients' satisfaction in Cempae Community Health Center, Parepare City. This study is an analytical study with cross-sectional design. The population was BPJS patients in Cempae Community Health Center, Parepare City. The sample size was 185 patients, sampled using the accidental sampling method. Data analysis were conducted using chi-square through SPSS version 21 with  $\alpha=0,05$ . Findings of this study indicate that reliability ( $p=0,004$ ), responsiveness ( $p=0,002$ ), and empathy ( $p=0,006$ ) influenced the satisfaction of BPJS inpatients in Cempae Community Health Center. It was concluded that reliability, responsiveness, and empathy affected the satisfaction of BPJS inpatients in Cempae Community Health Center, Parepare City.*

**Keywords : Reliability, responsiveness, empathy, patient satisfaction**

## PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat.<sup>1</sup> Secara nasional jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia telah mencapai jumlah 128 juta jiwa per Agustus 2014.<sup>2</sup> Menurut Kepala Departemen Pemasaran dan Kepesertaan BPJS Kesehatan Divisi Regional Sulawesi Selatan Barat, Tenggara dan Maluku Adi Siswadi, mengatakan Peserta JKN di Sulawesi Selatan yang telah terdaftar hingga September 2014 telah mencapai 4,18 juta jiwa.<sup>3</sup>

Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/fasilitas kesehatan primer, seperti di puskesmas. Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Adanya penilaian akan jasa tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang.<sup>4</sup> Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Prinsip ini akan memberlakukan pelayanan kesehatan akan difokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/Fasilitas kesehatan Primer seperti di puskesmas yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan.<sup>5</sup>

Salah satu upaya terhadap penguatan fasilitas kesehatan primer ini, diharapkan tenaga kesehatan yang berada di jenjang fasilitas kesehatan primer ini, harus memiliki kemampuan dan harus menguasai hal-hal terbaru mengenai prediksi, tanda, gejala, penegakan diagnosis dan penatalaksanaan komprehensif mengenai berbagai penyakit,

sebab dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien.<sup>6</sup>

Salah satu penilaian kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty*. *Reliability*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Emphaty* mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.<sup>7</sup>

Puskesmas Cempae telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari aspek *tangibles* dengan memberikan fasilitas kesehatan yang bersih, ruangan perawatan yang rapi dan penampilan tenaga kesehatan yang berseragam dan rapi, serta dari aspek *assurance* dengan memberikan pelayanan yang aman, catatan medis yang lengkap dan mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan. Sehingga kualitas pelayanan yang menjadi fokus penelitian adalah *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Dengan adanya penilaian tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang. Puskesmas Cempae telah berupaya untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya dengan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada pasien.<sup>8</sup>

Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaiknya.<sup>9</sup>

Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peser-

ta BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien tersebut. Kualitas pelayanan Puskesmas Cempae harus lebih ditingkatkan. Dengan demikian, peneliti menganggap bahwa hal tersebut perlu diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare.

## BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*.<sup>10</sup> Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cempae Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan dan dilaksanakan pada bulan Juni sampai Desember 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh pasien rawat inap peserta BPJS hingga Desember 2014 sebanyak 14.238 pasien. Sampel diambil dengan cara *accidental sampling*.<sup>11</sup> Pengambilan sampel ini dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat penelitian selama waktu penelitian sebanyak 185 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji statistik *chi square* ( $X^2$ ) dengan *yates correction* dengan tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).<sup>11</sup> Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi.

## HASIL

Merujuk dari hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cempae Kota Parepare, menunjukkan bahwa dari 185 pasien yang dijadikan responden mayoritas responden memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 118 responden (63,78%) dan laki-laki sebanyak 67 responden (36,22%). Umur <21 tahun sebanyak 12 responden (6,49%), umur 21-30 tahun sebanyak 29 responden (15,67%), umur 31-40 tahun sebanyak 55 responden (29,74%), umur 41-50 tahun sebanyak 47 responden (25,51%), umur 51-60 tahun sebanyak 33 responden (17,85%) dan umur >60 tahun sebanyak 9 responden (4,84%). Pekerjaan mayoritas sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 54 responden (29,19%), karyawan swasta se-

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	n=185	%
<b>Umur (tahun)</b>		
< 21	12	6,49
21-30	29	15,67
31-40	55	29,74
41-50	47	25,41
51-60	33	17,85
> 60	9	4,84
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	67	36,22
Perempuan	118	63,78
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	54	29,19
Karyawan swasta	38	20,54
Wiraswasta	43	23,24
Buruh	15	8,11
Lainnya	35	18,92

Sumber : Data Primer, 2015

nyak 38 responden (20,54%), Wiraswasta sebanyak 43 responden (23,34%), buruh sebanyak 15 responden (8,11%) dan pekerjaan lainnya sebanyak 35 responden (18,92%) (Tabel 1).

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 185 pasien yang dijadikan responden, terdapat 112 responden (60,54%) yang menilai kehandalan pelayanan kesehatan baik dan hanya 73 responden (39,46%) yang menilai kehandalan pelayanan kesehatan kurang baik. Sebanyak 124 responden (67,03%) yang menilai ketanggapan pelayanan kesehatan baik dan 61 responden 32,97% yang menilai ketanggapan pelayanan kesehatan kurang baik. Terdapat 99 responden (53,51%) yang menilai empati pelayanan kesehatan baik dan 86 responden (46,49%) yang menilai empati pelayanan kesehatan kurang baik. Sebanyak 129 responden (69,73%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 56 responden (30,27%) yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cempae (Tabel 2).

Hasil analisis bivariat untuk variabel kehandalan menunjukkan bahwa dari 185 responden yang terpilih, terdapat 103 responden (55,67%) yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan kehandalan baik, kemudian 26 responden (14,06%) yang puas dengan pelayanan yang diperoleh dengan kehandalan kurang baik. Terdapat 9 responden (4,87%) yang kurang puas dengan pelayanan yang diperoleh dengan kehan-

**Tabel 2. Hubungan Kehandalan, Ketanggapan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare**

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Kehandalan</b>							
Baik	103	55,67	9	4,87	112	60,54	0,004
Kurang baik	26	14,06	47	25,40	73	39,46	
<b>Ketanggapan</b>							
Baik	112	60,54	12	6,49	124	67,03	0,002
Kurang baik	17	9,19	44	27,78	61	32,97	
<b>Empati</b>							
Baik	92	49,73	7	3,78	99	53,51	0,006
Kurang baik	37	20,0	49	26,47	86	46,49	

Sumber : Data Primer, 2015

dalam baik dan juga 47 responden (25,40%) dengan kehandalan kurang baik. Berdasarkan hasil uji *chi square* pada program SPSS versi 21 diperoleh nilai  $p=0,004$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare (Tabel 2).

Hasil analisis bivariat untuk variabel ketanggapan menunjukkan bahwa dari 185 responden yang terpilih, terdapat 112 responden (60,54%) yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan ketanggapan baik, kemudian 17 responden (9,19%) yang puas dengan pelayanan yang diperoleh dengan ketanggapan kurang baik. Sedangkan 12 responden (6,49%) yang kurang puas dengan jasa pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan ketanggapan petugas baik dan juga 44 responden (27,78%) dengan ketanggapan kurang baik. Berdasarkan hasil uji *chi square* pada program SPSS versi 21 diperoleh nilai  $p=0,002$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare (Tabel 2).

Hasil analisis bivariat untuk variabel empati menunjukkan bahwa dari 185 responden yang terpilih, terdapat 92 responden (49,73%) yang puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh menilai empati petugas pelayanan baik, kemudian 7 responden (3,78%) yang puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan empati petugas yang kurang baik. Sedangkan 37 responden (20,0%) yang kurang puas dengan pelayanan kese-

hatan yang diperoleh menilai empati petugas baik dan 49 responden (26,47%) di antaranya kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh menilai empati petugas kurang baik. Berdasarkan hasil uji *chi square* pada program SPSS versi 21 diperoleh nilai  $p=0,006$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan peserta pasien BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare (Tabel 2).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kehandalan petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan merupakan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan batu loncatan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penggunaanya dalam hal ini pasien Puskesmas Cempae. Kehandalan juga dapat berarti kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan untuk pengguna BPJS Kesehatan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>7</sup> Kehandalan petugas kesehatan ini terdiri dari petugas kesehatan memberikan tindakan keperawatan secara betul dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas Cempae, petugas juga senantiasa memberikan tindakan pengobatan tepat waktu, informasi tindakan pengobatan yang diberikan mudah dimengerti dan sesuai dengan keluhan pa-

sien, petugas senantiasa memperhatikan kesehatan dan keselamatan pasien, serta dalam memberikan pelayanan tidak memberlakukan diskriminasi atau membedakan pasien peserta BPJS yang ada di Puskesmas Cempae. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pengguna jasa pelayanan sangatlah penting dan merupakan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan batu loncatan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan kepuasan dari pasien pengguna jasa pada Puskesmas Cempae.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin handal petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya pasien rawat inap semakin baik penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Milias SP, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien.<sup>12</sup> Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Usman, mengatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari segi kehandalan dengan kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan gratis di Puskesmas Lompoe Kota Parepare.<sup>13</sup>

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Ketanggapan petugas kesehatan, pasien dan keluarga pasien dapat menilai respon yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien saat pasien membutuhkan pertolongan. Ketanggapan petugas kesehatan dapat terlihat dari tindakan yang diambil oleh seorang petugas kesehatan saat ada pasien baru masuk, saat pasien dalam kritis, saat pasien membutuhkan perawatan medis dan saat perawat terampil dan tepat.<sup>7</sup> Pada dasarnya petugas pemberi layanan kesehatan Puskesmas Cempae sudah tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan, ketanggapan petugas dapat dilihat dari tindakan yang diambil oleh seorang petugas kesehatan saat ada pasien masuk petugas kesehatan memberikan bantuan pelayanan walaupun tidak diminta pasien sebelum ada permintaan dari pasien, petugas selalu memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, memberikan nasihat-nasihat pada pasien dan tekun mendelegasikan keluhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin yang mengatakan bahwa ada pengaruh antara ketanggapan petugas kesehatan dengan keputusan menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare.<sup>14</sup> Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Usman, mengatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari segi ketanggapan dengan kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan gratis di Puskesmas Lompoe Kota Parepare.<sup>13</sup>

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa empat petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Empati merupakan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Sikap petugas yang sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa membedakan satu dengan lainnya dapat memberikan harapan dan kepuasan tersendiri bagi pasien. Empati yang dimaksud adalah kemauan petugas kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, menentramkan hati dan penuh perhatian, ramah tamah, keteraturan pemeriksaan, petugas kesehatan sebagai pelaksana dituntut lebih aktif dan mengayomi pasien dan keluarga sehubungan dengan masalah keprofesionalitas dan dedikasinya.<sup>6</sup> Empati petugas di antaranya terwujud dalam sikap sabar dalam menangani pasien, senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepada pasien agar pasien kuat dan optimis dapat sembuh, petugas ramah dan bersahabat dengan pasien, dan selalu bertindak menenangkan pasien. Oleh sebab itu, semakin baik empati petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, semakin baik pula penilaian pasien sehingga mampu mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawati, yang menyimpulkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>15</sup> Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan harus mampu memperhatikan dan juga mengedepankan pelayanan kesehatan yang berempati baik, empati yang dimaksud sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan dapat tercipta. Penelitian yang sejalan dilakukan oleh Usman, mengatakan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan gratis di Puskesmas Lakessi Kota Parepare.<sup>16</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Merujuk pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kehandalan ( $p=0,004$ ), ketanggapan ( $p=0,005$ ), dan empati ( $p=0,006$ ) terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Saran untuk pihak manajemen Puskesmas Cempae agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bagi dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya harus selalu diberikan pelatihan dan kursus agar keterampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan yang diberikan apakah ada sesuai dengan pelayanan untuk peserta BPJS agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan Swasta. [serial online] 2014. [akses 27 Juni 2015]. Available at : [www.duwitmu.com](http://www.duwitmu.com)
2. Windhi A. Pelayanan Kesehatan Sumber Terintegrasi ke BPJS Kesehatan. [serial online] 2014. [akses 2 Juli 2015]. Available at : [www.centoone.com](http://www.centoone.com)
3. Hatmoko. Beban Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kassi-Kassi Makassar [Skripsi]. Makassar : Universitas Hasanuddin; 2006.
4. Budiastuti. Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. [serial online]. 2002. [akses 2 Juli 2015]. Available at : [http// www//klinis.wordpress](http://www//klinis.wordpress).
5. BPJS. Minat Masyarakat pada JKN Masih Tinggi. [serial online]. 2014. [30 Juni 2015]. Available at : [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)
6. Imbalo,S.P. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC; 2006.
7. Muninjaya. Manajeme Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2010.
8. Puskesmas Cempae. Data Pasien Hingga Desember 2014. Parepare : Puskesmas Cempae Kota Parepare; 2014.
9. Muh. Sahir, Amran Razak, Ridwan M. Thaha. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Keluarga Miskin pada Puskesmas se-Kabupaten Gowa 2007. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2008; 4(2): 64-70
10. Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta; 2010.
11. Sugiyono, Statistik untuk Kesehatan. Bandung : Alfabeta; 2010.
12. Miliias SP. Studi tentang Kepuasan Pelayanan Pasien Askes Rawat Inap di Puskesmas Kerataharja Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur. Jurnal Kesehatan Bung. 2009; 2(2): 48-57.
13. Usman. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Lompoe Kota Parepare. Jurnal Manusia dan Kesehatan. 2014; 2(3): 1-13.
14. Abidin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makassar Kota Parepare. Jurnal Manusia dan Kesehatan. 2015; 3(1): 83-95.
15. Kurniawati K. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makassar Kota Parepare. Jurnal Manusia dan Kesehatan. 2015; 3(2): 45-57.
16. Usman. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gratis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lakessi Kota Parepare. Jurnal Manusia dan Kesehatan. 2013; 1(1): 32-44.