

## Persepsi Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur

### *BPJS Patient's Perception and Health Services Quality in Mawasangka Timur Health Center*

Nur Hidayah<sup>1\*</sup>, Rininta Andriani<sup>2</sup>, Setiawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Epidemiologi, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Indonesia

#### **Abstract**

*The quality of health services is that refers to the level of perfection of health services, which one party can lead to satisfaction with each patient. The aim of the study was to determine the relationship of patient's perception based on age, sex, education level, and knowledge with quality of health care services in the East Mawasangka. This type of research was observational analytic with cross sectional study approach. Sample in this study were 160 patients who came for treatment with BPJS Health status. The sampling technique using total sampling. Data were tested using chi-square. Based on the results of research shows that there is a relationship between patient's perception based on age and health service quality ( $p = 0,043$ ). There is no relationship between patient's perception based on sex ( $p = 0,066$ ), education level ( $p = 0,071$ ) and knowledge ( $p = 0,071$ ) with the quality of health workers in the East Mawasangka Health Center. It is recommended that there is a need for cooperation among health workers so that the utilization of services is carried out properly.*

**Keywords:** *perception, health service quality, BPJS*

#### **Abstrak**

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan ketika satu pihak dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien ditinjau dari segi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengetahuan pasien BPJS rawat jalan tentang kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain cross sectional study. Sampel pada penelitian ini adalah pasien berstatus BPJS kesehatan yang datang berobat sebanyak 160 orang. Penarikan sampel menggunakan teknik total sampling. Data diuji menggunakan uji chi-square. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien berdasarkan usia ( $p = 0,043$ ) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur. Tidak ada hubungan antara persepsi pasien ditinjau dari segi jenis kelamin ( $p = 0,066$ ), tingkat pendidikan ( $p = 0,071$ ), dan pengetahuan ( $p = 0,071$ ) dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur. Disarankan perlunya ada kerjasama antar tenaga kesehatan sehingga pemanfaatan pelayanan terlaksana dengan baik.

**Kata kunci:** persepsi, kualitas pelayanan kesehatan, BPJS

\*Korespondensi:

Nur Hidayah, Email: [elkahive@gmail.com](mailto:elkahive@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Menghadapi era globalisasi, sarana pelayanan kesehatan sedang berupaya meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Sebab, kualitas jasa dapat menjadi alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan (*service*) terbaik bagi konsumen agar tercipta kepuasan. Dengan adanya penilaian jasa, maka diharapkan sarana pelayanan kesehatan akan semakin berkembang. Kualitas yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan dapat menimbulkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui apakah sarana pelayanan kesehatan telah memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan pasien, maka perlu dilakukan evaluasi melalui pasien itu sendiri (Pujihastuti, 2008).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau dibayar oleh pemerintah (Perpres No 12 TH 2013). Data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa ada 142,1 juta jiwa penduduk Indonesia yang masih belum memiliki jaminan kesehatan. Sampai dengan Desember 2014 kepesertaan program JKN berjumlah 133.423.653 peserta yang terdiri dari peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan peserta non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran). Iuran peserta PBI bersumber dari APBN dan APBD. Sedangkan peserta non PBI terdiri atas pekerja penerima upah, pekerja bukan penerima upah, dan bukan pekerja (Depkes, 2014).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat menimbulkan persepsi dari pasien itu sendiri. Masing-masing persepsi pasien berbeda-beda tergantung pada faktor persepsi baik dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengetahuan. Penelitian yang dilakukan Purwanti *et al.* (2017) menyebutkan bahwa usia yang matang berkemungkinan besar lebih bijaksana dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dimana hampir setengah responden berumur 20-29 tahun. Pelayanan berkualitas yang diberikan pihak puskesmas akan memberi kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan dan penyembuhan di Puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh Merryani *et al.* (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan pelayanan kesehatan ( $p=0,005$ ). Responden laki-laki paling banyak menyatakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Sementara Hutabarat (2013) mengemukakan bahwa terdapat hubungan negatif antara pendidikan dengan layanan kesehatan. Orang yang berpendidikan tinggi akan lebih kritis terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Djinimagal *et al.* (2017) mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Maka semakin tinggi pendidikan, semakin tinggi pula kecenderungan untuk melakukan tuntutan dan harapan sehingga tingkat kepuasannya menjadi lebih rendah.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Puskesmas Mawasangka Timur tahun 2018 dari bulan Januari sampai Mei 2018, terdapat 160 pasien yang berkunjung dengan menggunakan pelayanan JKN yaitu BPJS kesehatan. Hasil wawancara awal dari 4 pasien yang ditemukan, terdapat 1 pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun beberapa alasan yang dikemukakan yaitu keluhan soal waktu tunggu yang cukup lama, kelengkapan obat yang belum memadai, pelayanan yang lambat oleh

tenaga kesehatan sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat enggan untuk datang memeriksakan diri. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien BPJS rawat jalan tentang kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Mawasangka Timur Kecamatan Mawasangka Timur Kabupaten Buton Tengah pada Bulan November - Desember 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan sebanyak 160 orang. Penarikan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Data primer diperoleh dengan observasi dan wawancara dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian tersebut dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Buton Tengah dan laporan tahunan Puskesmas Mawasangka Timur Kabupaten Buton Tengah Tahun 2018. Kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk penelitian. Data diolah menggunakan software SPSS versi 20.0. Analisis bivariat menggunakan uji statistik *chi-square* dengan  $p < 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik subjek

Karakteristik deskriptif subjek yang dianalisis ditunjukkan pada Tabel 1. Distribusi usia pasien BPJS yang terbanyak adalah kelompok lansia yaitu 73 orang (45,6%), dan yang paling sedikit adalah remaja 25 orang (15,6%). Jenis kelamin pasien BPJS yang terbanyak laki-laki 90 pasien (56,3%), sedangkan pasien yang paling sedikit perempuan 70 orang (43,8%). Sebanyak 94 orang (58,8%) berada pada kategori pendidikan tinggi dan 66 orang (41,3%) masuk kategori pendidikan rendah.

**Tabel 1. Karakteristik subjek (n=160)**

Variabel	n	%
<b>Usia</b>		
Remaja	25	15,6
Dewasa	62	38,8
Lansia	73	45,6
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	90	56,3
perempuan	70	43,7
<b>Tingkat pendidikan</b>		
Rendah	66	41,3
Tinggi	94	58,7
<b>Kepesertaan BPJS</b>		
PBI	138	86,3
Non PBI	22	13,7
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	35	21,3
Nelayan	51	31,8

Variabel	n	%
IRT	23	14,4
PNS	2	1,3
TNI/Polri	3	1,9
Petani	29	18,1
Pelajar/mahasiswa	17	10,6
Pensiunan	1	0,6
<b>Pengetahuan tentang kualitas pelayanan</b>		
Cukup	66	41,3
Kurang	94	58,7
<b>Pelayanan Petugas Kesehatan</b>		
Kurang	45	28,1
Cukup	115	71,9

Sumber: Data primer, 2018

Tabel 1 juga menunjukkan kepesertaan pasien BPJS PBI sebanyak 138 orang (86,3%) sementara pasien BPJS non PBI sebanyak 22 orang (13,8%). Sebagian besar pekerjaan subjek adalah nelayan sebanyak 51 (31,9%) dan yang paling sedikit adalah pensiunan sebanyak 1 orang (0,6 %). Sebanyak 66 responden (41,3%) memiliki pengetahuan yang kurang tentang kualitas pelayanan dan sebanyak 94 responden (48,8%) memiliki pengetahuan cukup. Sebanyak 45 responden (28,1%) mengatakan kualitas pelayanan petugas masuk kategori kurang dan sebanyak 115 responden (71,9%) menyatakan masuk kategori baik.

#### Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek usia

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang berusia remaja dan menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 48% dan yang menganggap baik 52%. Responden berusia dewasa yang menganggap kualitas pelayanan petugas kurang sebanyak 27,4% dan yang baik 72,6%. Adapun jumlah responden yang berusia lansia dan menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 21,9% dan yang baik 78,1 %. Uji statistik *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara usia pasien dengan kualitas pelayanan dengan nilai  $p = 0,043$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa terdapat hubungan antara usia pasien dengan kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Mawasangka Timur.

**Tabel 2. Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek usia**

Usia	Kualitas Pelayanan Petugas				n	%	p
	Kurang		Baik				
	n	%	n	%			
Remaja	12	48,0	13	52,0	25	100	0,043
Dewasa	17	27,4	45	72,6	62	100	
Lansia	16	21,9	57	78,1	73	100	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>28,1</b>	<b>115</b>	<b>71,9</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Keterangan: Uji *chi-square* signifikan jika ( $p < 0,05$ )

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Hasibuan (2014) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah usia. Usia yang lebih tua cenderung mencari aman dan mudahnya di dalam mendapatkan suatu pelayanan. Demikian juga dengan tingkat kepuasan, biasanya akan merasa puas dengan apa yang sudah didapat saat itu.

Usia yang matang kemungkinan besar lebih bijaksana dalam menilai kualitas pelayanan. Dengan adanya pelayanan berkualitas yang diberikan pihak puskesmas maka akan memberi kenyamanan terhadap pasien yang sedang dalam perawatan dan penyembuhan di Puskesmas (Purwanti *et al*, 2017). Menurut Sitompul (2012) menyatakan bahwa mereka yang muda akan lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya, sedangkan mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan.

### Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek jenis kelamin

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 160 responden laki-laki yang menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 34,4% dan yang menganggap baik 65,6%. Adapun responden perempuan yang menganggap kualitas pelayanan kurang sebanyak 20% dan yang menganggap baik 80%. Hasil *uji statistik* didapatkan nilai  $p = 0,066$  ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak ada hubungan antara jenis kelamin pasien dengan kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Mawasangka Timur.

**Tabel 3. Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Kualitas Pelayanan Petugas				n	%	p
	Kurang		Baik				
	n	%	n	%			
Laki-laki	31	34,4	59	65,6	90	100	0,066
Perempuan	14	20	56	80	70	100	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>28,1</b>	<b>115</b>	<b>71,9</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Keterangan: Uji *chi-square* signifikan jika ( $p < 0,05$ )

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin laki laki cenderung mudah merasakan puas, tidak menuntut terlalu banyak dan lebih menerima pelayanan apa adanya dibandingkan jenis kelamin perempuan kebanyakan tidak sabaran dalam menunggu dan tidak mau ribet dalam prosedur pelayanan sehingga menuntut pelayanan yang lebih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu menyatakan bahwa laki-laki memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan perempuan (Mohammed *et al*, 2011).

Pada penelitian ini rata-rata tingkat kepuasan pasien Umum maupun BPJS dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan hampir sama. Pada penelitian ini jenis kelamin laki-laki cenderung merasa puas dikarenakan laki laki menilai secara terus terang, apa adanya, dan lebih sabar serta mengikuti alur prosedur yang ada, jenis kelamin laki-laki tidak menuntut terlalu banyak dan lebih menerima pelayanan apa adanya sehingga tingkat kepuasan laki-laki lebih tinggi. Sedangkan jenis kelamin perempuan cenderung menilai kurang objektif karena lebih menggunakan perasaannya. Jenis kelamin

perempuan kebanyakan tidak sabaran dalam menunggu dan tidak mau ribet dalam prosedur pelayanan sehingga menuntut pelayanan yang lebih lagi (Sitompul, 2012).

### Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek tingkat pendidikan

Table 4 menunjukkan bahwa dari 160 responden dengan tingkat pendidikan rendah dan menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 19,7 % dan yang menganggap baik 80,3%. Sementara responden dengan tingkat pendidikan tinggi dan menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 34% dan yang menganggap baik 66%. Hasil uji statistik pada Tabel 4 menunjukkan bahwa  $p$  value = 0,071 ( $p > 0,05$ ) yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Mawasangka Timur.

**Tabel 4. Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek tingkat pendidikan**

Tingkat pendidikan	Kualitas Pelayanan Petugas				n	%	p
	Kurang		Baik				
	n	%	n	%			
Rendah	13	19,7	53	80,3	66	100	0,071
Tinggi	32	34,0	62	66,0	94	100	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>28,1</b>	<b>115</b>	<b>71,9</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Keterangan: Uji *chi-square* signifikan jika ( $p < 0,05$ )

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 62 subjek (66%) yang berpendidikan tinggi menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan masuk kategori baik. Pasien dengan tingkat pendidikan yang rendah menyebabkan pengetahuan yang rendah pula tentang pentingnya kesehatan sehingga mereka kurang memahami manfaat pelayanan kesehatan. Sementara itu, pasien dengan pendidikan yang tinggi lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan terkait dengan kemampuan seseorang menyerap informasi serta mengenali gejala penyakit sehingga memiliki keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dan aktif berperan mengatasi masalah kesehatannya.

Agustina (2011) bahwa seseorang yang memiliki pendidikan yang tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas dan memungkinkan dapat mengontrol dirinya dalam mengatasi masalah, mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, berpengalaman, mudah mengerti tentang apa yang dianjurkan oleh petugas kesehatan, serta dapat mengurangi kecemasan sehingga membantu individu tersebut membuat keputusan. Semakin tingginya pendidikan yang dimiliki oleh pasien maka semakin tinggi pula harapan pasien tersebut terhadap pelayanan kesehatan, sedangkan pasien dengan tingkat pendidikan yang rendah mungkin lebih mengapresiasi segala bentuk pelayanan yang didapatkan.

Hasil penelitian Hutabarat (2013) menyatakan bahwa ada hubungan yang negatif antara pendidikan dengan layanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka ia akan semakin memanfaatkan layanan kesehatan. Sehingga pada yang berpendidikan tinggi akan lebih kritisi dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Yusniar dan Ashari (2012) bahwa tingkat pendidikan memiliki relevansi terhadap pengetahuan seseorang, sehingga hal tersebut berkontribusi pada persepsi masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi cenderung menganggap kesehatan sebagai suatu hal yang penting, sehingga kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan masyarakat yang berpendidikan rendah.

Jennie *et al.* (2017) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan.

### Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek pengetahuan

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang berpengetahuan kurang dan menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 19,7% dan yang menganggap baik 80,3%. Adapun responden yang berpengetahuan cukup dan menganggap kualitas pelayanan petugas kurang adalah 34% dan yang menganggap baik 66%. Hasil uji statistic chi square dengan nilai  $p = 0,071$  ( $P > 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur.

**Tabel 5. Hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan ditinjau dari aspek pengetahuan**

Pengetahuan	Kualitas Pelayanan Petugas				n	%	Nilai P
	Kurang		Baik				
	n	%	n	%			
Kurang	13	19,7	53	80,3	66	100	0,071
Cukup	32	34,0	62	66,0	94	100	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>28,1</b>	<b>115</b>	<b>71,9</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	

Keterangan: Uji *chi-square* signifikan jika ( $p < 0,05$ )

Menurut Nelson (2011), pengetahuan dan pemahaman tentang jaminan kesehatan berpotensi dalam mempengaruhi pencarian serta pemanfaatan pelayanan kesehatan, begitu juga pengetahuan peserta jaminan kesehatan masyarakat akan informasi tentang keparahan penyakit menunjukkan bahwa semakin parah penyakit yang diderita, maka pengobatan harus dilakukan di puskesmas. Budiman dan Herlina (2010) menyatakan bahwa bagi sebagian besar masyarakat, standar pelayanan kesehatan yang benar, sebenarnya tidak pernah mereka mengerti. Mereka hanya menilai sesuatu berdasarkan apa yang mereka lihat, misalnya kebersihan, petugas yang ramah, pelayanan yang cepat, antrian yang tidak panjang. Namun standar pelayanan mana yang benar, tidak mereka mengerti.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa usia pasien berperan dalam menentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan petugas kesehatan. Disarankan perlunya peningkatan kerja sama antar tenaga kesehatan sehingga pemanfaatan pelayanan terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina I. 2011. Kualitas Pelayanan KB dan Kepuasan Klien : Benarkan Keduanya Berhubungan Secara Langsung ? [Tesis]. DIY: Universitas Gadjah Mada.
- Budiman S, Herlina N. 2010. Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*. 27: 1989-2009.
- Depkes RI. 2014. Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN. Jakarta.
- Depkes RI. 2014. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta.
- Djinimagal S, Warouw S, Rampengan N. 2017. Hubungan Antara Pengetahuan, Pendidikan dengan dukungan tenaga kesehatan dengan Status Imunisasi Tetanus Toxoid Pada Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Kao Kabupaten Halmahera Utara. [Tesis]. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Hasibuan M. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hutabarat Monica. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSUD UKI Tahun 2013. [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia.
- Jennie, Kristina Pendrita, Dwi Wahyuni, Tavip, Rahayu H, Wahidyanti. 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News* [Skripsi]. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Merryani EO, Sefti Rompas S, Pondaag L. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. [Skripsi]. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Mohammed Shafiu, Sambo N, Mohammad, Dong, Hengjin. 2011. Understanding Client Satisfaction with a Health Insurance Scheme in Nigeria: Factor and Enrollees Experiences. *Health Res Policy Syst*. 9: 20.
- Nelson, Panu. 2011. Perilaku Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas di Kota Gorontalo. [Tesis]. DIY : Universitas Gadjah Mada.
- Pujihastuti, Antik. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Askeskin, Askes PNS, Umum Pada Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar. [Skripsi]. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Purwanti S, Prastiwi S, Rosdiana Y. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. [Skripsi]. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Sitompul Juliani. 2012. Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center di RS Depati Hamzah Pangkalpinang. [Skripsi]. Depok: Universitas Indonesia.



Yusniar S, Ashari. 2012. Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. [Skripsi]. Makassar: Stikes Nani Hasanuddin.