

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM MENERIMA PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS BLAHBATUH I GIANYAR

I Gede Abdi Surya Permana¹, Komang Menik Sri Krisnawati², Kadek Eka Swedarma³

¹²³Program Studi Sarjana Keperawatan Dan Profesi Ners Fakultas Kedokteran Universitas Udayana
Alamat Korespondensi: abdisarya9@gmail.com

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu Jaminan BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Berbagai cara akan dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar tercapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* yaitu 100 responden. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Hasil penelitian dimensi *tangible* sebanyak 20 pasien (20 %) dalam kategori sangat memuaskan, 71 pasien (71 %) dalam kategori memuaskan, dan 9 pasien (9%) pada kategori kurang memuaskan. Dimensi *reliability* sangat memuaskan sebanyak 27 pasien (27 %) dan memuaskan sebanyak 73 pasien (73 %). Dimensi *responsiveness* pasien dengan sangat memuaskan sebanyak 27 pasien (27%), memuaskan 67 pasien (67 %), dan kurang memuaskan 6 pasien (6%). Dimensi *assurance* sangat memuaskan sebanyak 20 pasien (20 %) dan memuaskan sebanyak 80 pasien (80 %). Dimensi *empathy* sangat memuaskan sebanyak 21 pasien (21 %) dan memuaskan sebanyak 79 pasien (79 %). Dapat disimpulkan bahwa dominan responden dalam kategori memuaskan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Abstract

Health is a basic human need to be able to live worthy and productive, so it needed to provide health services, namely health social services agency which is aligned with the goal to access quality health services. Each person will do the various ways to get a good treatment, included health services such as hospitals and health center to provide the quality of health service so it will lead to the patients satisfaction. Research Objective to know the patients satisfaction of health social services agency participants of outpatient service in health center of Blahbatuh I Gianyar. This research was kind of *deskriptif* with *cross sectional* approach. Sample taken by *purposive sampling* as many 84 respondents. Research instrument was questioner. The results of the *tangible* dimension study were 20 patients (20%) in the very satisfying category, 71 patients (71%) in the satisfying category, and 9 patients (9%) in the unsatisfactory category. The *reliability* dimension was very satisfying because of 27 patients (27%) and as many as 73 patients (73%). The dimensions of patient *responsiveness* were very satisfying as many as 27 patients (27%), satisfying 67 patients (67%), and satisfying 6 patients (6%). The *assurance* dimension is very satisfying as many as 20 patients (20%) and satisfies as many as 80 patients (80%). The *empathy* dimension is very satisfying as many as 21 patients (21%) and satisfying as many as 79 patients (79%). It can be concluded that the dominant respondents in the satisfying category are dimensions of *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*.

Keywords: Health Social Services Agency, Patients Satisfaction, Outpatients

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup layak dan produktif (Suaib, 2015). Kesehatan masyarakat yang optimal merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan yang maksimal. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Puskesmas merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan puskesmas menyediakan layanan secara menyeluruh, termasuk upaya kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan) (Fery & Makhfudli, 2009). Puskesmas terdiri dari dua jenis fungsi penyelenggara yaitu puskesmas sebagai rawat jalan dan puskesmas sebagai rawat inap. Hasbi (2012) menyatakan bahwa puskesmas lebih mengembangkan programnya untuk pasien rawat jalan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dengan observasi, diagnosis, dan pengobatan.

Pemberian pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan menentukan kepuasan (Purcarea, Luliana, & Consuela, 2013). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) menyatakan bahwa pencapaian belum memuaskan pada kesiapan pelayanan umum di puskesmas karena kurangnya fasilitas dan kurangnya tenaga kesehatan.

Kepuasan menjadi tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan

kesehatan. Pohan (2007) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul akibat pelayanan yang diterima setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelayanan kesehatan menjadi harapan seluruh masyarakat sehingga diperlukan jaminan kesehatan yang memadai. WHO memberikan dukungan kepada negara yang berusaha memastikan seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan atau disebut dengan *universal health coverage* (WHO, 2012). Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang dalam masa transisi mewujudkan *universal health coverage* atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2014).

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) untuk mewujudkan *universal health coverage* dan mengembangkan jaminan kesehatan agar masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2014; Syafrudin, Masyitoh, & Rosynawaty 2014). Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat primer. Hal ini menyebabkan Puskesmas menempati urutan teratas sebagai fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS kesehatan (Fajarudiin, 2015). Peserta BPJS mengalami peningkatan setiap bulannya, sekitar 77 persen dari total seluruh penduduk Indonesia telah terdaftar sebagai peserta BPJS (Pebrianto & Setiawan, 2018).

Peserta BPJS di Bali pada tahun 2016 telah mencapai angka 2.209.787 jiwa (Devhy, Yundari, Purwanti, & Prihartaningsih, 2018). Kabupaten di Bali yang telah mencapai *universal health coverage* adalah Kabupaten Klungkung dan Badung (Mustofa,

2019). Kabupaten Gianyar merupakan salah satu kabupaten di Bali yang kepesertaan BPJS kesehatan belum mencapai 100 persen yaitu hanya mencapai 75,26 % (BPJS Kesehatan Klungkung, 2018).

Kepuasan peserta BPJS kesehatan perlu diukur sebagai tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994) menyatakan teori *Service Quality* atau kualitas pelayanan (SERVQUAL), yang merupakan konsep teori yang meliputi lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Prihandhan, Hakim, & Wirajaya (2018) menyatakan bahwa hasil survei kepuasan BPJS dari data BPJS divisi kesehatan regional tahun 2015 mendapatkan bahwa kepuasan peserta BPJS di Indonesia adalah 78,9% dan di Bali yaitu 78,10%. Kepuasan pasien BPJS kesehatan tidak luput dari fenomena yang dialami dalam menerima pelayanan.

Fenomena BPJS kesehatan yang terjadi di Indonesia, pada penelitian Pamella (2015) di Puskesmas Wilayah Utara Kota Kediri pada awal pelaksanaan BPJS kesehatan berkaitan dengan tidak sistematisnya waktu mengantri karena masih menggunakan fasilitas yang manual, hal ini mengakibatkan pasien mengeluh karena lamanya antrian dan sistematis data yang belum lengkap serta ada beberapa resep obat yang harus di beli di luar Puskesmas. Di Bali fenomena BPJS kesehatan yang dikeluhkan berupa rujukan BPJS kesehatan berbasis aplikasi, yang membuat Puskesmas menjadi kesulitan dalam sistem rujukan dengan keluhan dari beberapa pasien masalah jantung yang sudah intens berobat langsung di RSUD Klungkung

dan harus dirujuk ke RS tipe C di Gianyar (Nusa Bali, 2018).

Hasil studi pendahuluan dilakukan di Puskesmas I Blahbatuh Gianyar yang merupakan puskesmas yang memiliki peserta BPJS terbanyak di wilayah Blahbatuh. Hasil tersebut mendapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pengguna BPJS tahun 2018 sebesar 12,487 pasien. Hasil wawancara yang dilakukan mengenai kendala dalam menerima pelayanan BPJS yaitu 4 dari 10 pasien mengatakan kurangnya kursi untuk mengantre dan juga 6 dari 10 pasien mengatakan parkir Puskesmas sangat sempit sehingga kendala yang dialami bersifat *tangible* (bukti fisik). Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam menerima pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar pada bulan Mei 2019 hingga Juni 2019.

Populasi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar pada tahun 2018 yaitu sekitar 12.487 pasien. Sampel dipilih dengan teknik *non probability sample* yaitu *purposive sampling*. Kriteria inklusi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan dengan BPJS kesehatan yang bersedia menjadi responden, mampu membaca dan menulis, dan berusia ≥ 17 tahun. Kriteria eksklusi penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung tidak untuk berobat, pasien dengan gangguan jiwa dan mengalami penurunan kesadaran. Sampel dalam penelitian dihitung dengan rumus Slovin sehingga

didapatkan jumlah sampel penelitian yaitu 100 responden.

Alat pengumpul data yang digunakan peneliti yaitu kuesioner SERVQUAL dari penelitian Triwardani (2017) yang terdiri dari 24 pernyataan yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kuesioner ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh peneliti. Hasil uji validitas mendapatkan hasil *r*-hitung diantara 0,372 sampai 0,753 sehingga kuesioner ini dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas mendapatkan hasil *cronbach's alpa* = 0,750 sehingga kuesioner ini dinyatakan reliabel.

Penelitian dilakukan setelah mendapat izin dari pihak terkait dan

setelah mendapat keterangan laik etik dari Komisi Etika Penelitian FK Unud/RSUP Sanglah. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Pengisian kuesioner dilakukan kurang lebih 15 menit dan dibantu oleh peneliti dan dua orang asisten peneliti. Data yang telah terkumpul kemudian ditabulasi untuk dianalisis data.

Analisis data yang dilakukan yaitu analisis *univariate* terhadap variabel karakteristik responden dan tingkat kepuasan responden. Analisis data demografi dilakukan dengan melihat distribusi frekuensi. Sedangkan analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung skor gap.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Data Demografi Pasien Rawat Jalan dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar

Karakteristik	N	%
Usia :		
17-25 tahun	11	11 %
26-35 tahun	27	27 %
36-45 tahun	42	42 %
46-55 tahun	12	12 %
≥ 56 tahun	8	8 %
JUMLAH	100	100%
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
JUMLAH	100	100%
Pendidikan :		
Tidak sekolah	2	2 %
SD	19	19 %
SMP	11	11 %
SMA	57	57 %
Perguruan tinggi	11	11 %
JUMLAH	100	100%
Pekerjaan :		
Pegawai Swasta	24	24 %
Pelajar	11	11 %
PNS	8	8 %
Tidak Bekerja	21	21 %
Wiraswasta	32	32 %
Lainnya (Buruh)	4	4 %
JUMLAH	100	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada

rentang usia 36-45 tahun sebanyak 42 orang (42%). Jenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu 55 orang (55%).

Pendidikan terakhir responden sebagian besar lulusan SMA yaitu 57 orang (57%). Pekerjaan responden mayoritas

sebagai wiraswasta yaitu 32 orang (32%).

Tabel 2 Data Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar

Dimensi	Perceived Service Quality						Jumlah	
	SM		M		KM		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Tangible	20	20	71	71	9	9	100	100
Reliability	27	27	73	73	-	-	100	100
Responsiveness	27	27	67	67	6	6	100	100
Assurance	20	20	80	80	-	-	100	100
Empathy	21	21	79	79	-	-	100	100

Keterangan: SM (Sangat Memuaskan), M (Memuaskan), KM (Kurang Memuaskan)

Tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 71 responden (71 %). Dimensi *reliability* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 73 responden (73 %). Dimensi *responsiveness* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 67 responden (67 %). Dimensi *assurance* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 80 responden (80%). Dimensi *empathy* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 79 responden (79 %).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rentang usia responden dominan pada kelompok umur 36-45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 42 responden (42%). Hal ini karena dewasa akhir adalah individu yang mulai menunjukkan perhatiannya terhadap apa yang dihasilkan, keturunan, produk-produk, ide-ide, dan didominasi oleh pemuasan dan kesenangan diri sendiri saja (Desmita, 2012). Lumenta (1989) juga menyatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua serta umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri.

Hasil penelitian menunjukkan jenis kelamin responden dominan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 55 responden (55 %). Hal ini sejalan dengan penelitian Rangkuti (2006) yang

menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Gary (2003) juga menyatakan bahwa perempuan cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki.

Hasil penelitian menunjukkan pendidikan responden dominan lulusan SMA sebanyak 57 responden (57%). Hal ini didukung oleh penelitian dari Yulianti (2013) yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Rangkuti (2006) juga menyatakan bahwa pendidikan cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini pada karakteristik pekerjaan dominan pada kelompok pekerjaan wiraswasta sebanyak 32 responden (32%). Hal ini didukung dengan penelitian Yulianti (2013) bahwa pekerjaan wiraswasta merupakan profesi yang dikelola sendiri, sehingga tanpa ikatan waktu untuk menggunakan fasilitas kesehatan.

Tangible dapat diartikan sebagai bukti fisik yaitu wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, dan petugas (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Hasil penelitian dimensi *tangible* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 71 responden (71 %). Hal ini dibuktikan dengan skor pernyataan SERVQUAL dominan menyatakan puas yaitu pada kategori sangat memuaskan pada pernyataan petugas Puskesmas berpenampilan rapi dan profesional. Penelitian Komala (2013) menyatakan bahwa kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak dari dimensi *tangible* adalah 78,53% yang dapat dikategorikan puas. Hasil memuaskan yang tinggi pada dimensi *tangible* juga didukung oleh penelitian Arianto (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dengan menyatakan puas berjumlah 71 responden (84,5%).

Reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Pada penelitian ini kepuasan pasien dimensi *reliability* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 73 responden (73 %). Hal ini diperkuat pada dimensi *reliability* memiliki skor pernyataan SERVQUAL dominan pada kategori sangat memuaskan dengan pernyataan Puskesmas memberikan pelayanan dengan segera. Arianto (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dengan menggunakan 84 responden dengan sebanyak 71 responden (84,5%) dalam kategori memuaskan.

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan ketepatan pelayanan untuk melayani konsumen dengan baik (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Pada penelitian ini kepuasan pasien dimensi *responsiveness* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 67 responden (67 %). Hal ini dibuktikan dengan skor pernyataan SERVQUAL dominan pada kategori sangat memuaskan pada pernyataan pihak Puskesmas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien. Penelitian Arianto (2017) pada dimensi *responsiveness*, juga menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dengan pasien puas berjumlah 75 responden (89,3%).

Assurance dapat diartikan sebagai jaminan kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap, dan perilaku sehingga dapat menumbuhkan keyakinan atau kepercayaan pelanggan (Purcarea, Luliana, & Consuela, 2013). Pada penelitian ini kepuasan pada dimensi *assurance* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 80 responden (80%). Hal ini diperkuat dengan skor pernyataan SERVQUAL dominan pada kategori sangat memuaskan dengan pernyataan petugas Puskesmas selalu menunjukkan sikap sopan dan santun. Komala (2013) menyatakan kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak dari dimensi *assurance* yaitu 84,76% dikategorikan puas.

Empathy dapat diartikan sebagai empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik, serta kemudahan untuk dihubungi (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Pada

penelitian ini kepuasan pada dimensi *empathy* dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 79 responden (79 %). Hal ini diperkuat dengan skor pernyataan SERVQUAL dominan pada kategori sangat memuaskan dengan pernyataan petugas Puskesmas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati. Komala (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak dengan hasil sebanyak 92 % dapat dikategorikan memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar dari dimensi *tangible* dominan dalam kategori memuaskan, dari dimensi *reliability* dominan dalam kategori memuaskan, dari dimensi *responsiveness* dominan dalam kategori memuaskan, dari dimensi *assurance* dominan dalam kategori memuaskan, dan dari dimensi *empathy* juga dominan dalam kategori memuaskan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, sehingga peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan isi kuesioner agar mencakup proses administrasi dan alur rujukan dalam proses menerima pelayanan BPJS kesehatan. Puskesmas dan Pemerintah juga tetap mengevaluasi dan mengawasi pelaksanaan pelayanan dengan BPJS agar dapat meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, R.A. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.[*Skripsi*]. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani.
- BPJS Kesehatan Klungkung. (2018). *Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung*: BPJS Kesehatan Klungkung. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan masyarakat (Jamkesmas)*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Desmita. (2012). *Psikologi Perkembangan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Devhy, P.L.N., Yundari, H.D.I.A.A., Purwanti, S.I., Prihartiningsih, D. (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018*. Diunduh dari <https://balimedikajurnal.com/> (Diakses 11 Maret 2019).
- Dewan Jaminan Sosial Nasional . (2014). *Paham Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Seri Buku Saku 2*. Jakarta : CV Komunitas Pejaten Mediatama.
- Fajaruddin, R.A. (2015). *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungkah Kabupaten Gresik*. Diunduh dari <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/> (Diakses 11 Maret 2019).
- Fery & Makhfudli. (2009). *Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Gary, L.C. (2003). *Key Patients Characteristic Influencing Customer Statisfaction in Community Health Centers*.Dissertation. Philosophy of Arizona State University. Diunduh dari <https://core.ac.uk/> (Diakses 2 April 2019).
- Hasbi, H. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 1(2), 37-47.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2015-2019*. Diunduh dari

- <http://www.depkes.go.id/> (Diakses pada 10 Maret 2019).
- Komala, A. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015.[Skripsi]. Pontianak : Universitas Tanjungpura.
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mustofa, A. (2019). *Pengguna BPJS di Bali 98,76 Persen, Angka Kepatuhan Bayar Iuran Rendah*. Jawa Pos, 28 Maret 2019. Diunduh dari <https://radarbali.jawapos.com/> (Diakses 11 Maret 2019).
- Nusa Bali. (2018). *Rujukan Berjenjang BPS Menuai Keluhan*. Nusa Bali, 27 September 2018. Diunduh dari <https://www.nusabali.com/> (Diakses 11 Maret 2019).
- Pamella, R. (2015). *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri*. Diunduh dari <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/> (Diakses 17 Desember 2018).
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., & Berry, L.L. (1994). Alternative Scale For Measuring Service Quality: A Comperative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*.Volume 70(3), Pp 201-230. Diunduh dari <https://www.researchgate.net/> (Diakses pada 13 Maret 2019).
- Pebrianto, F.,& Setiawan, K. (2018). *Peserta BPJS Kesehataan Capai 77 Persen Penduduk Indonesia*. Tempo, 3 September 2018. Diunduh dari <https://bisnis.tempo.co/> (Diakses 11 Maret 2019).
- Pohan, I. S (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prihandhan, I.G.A.A.S., Hakim, N.R., Wirajaya, I.G. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas II Denpasar Selatan*. Volume 1(2). Diunduh dari <http://ejournal.binausadabali.ac.id/> (Diakses 11 Maret 2019).
- Purcarea, V. L., Luliana,R.G., & Consuela,M.P.(2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*.Volume 6, pp. 573-585. Diunduh dari <https://www.researchgate.net/> (Diakses pada 13 Maret 2019).
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction, Gramedia Pustaka Utama*, Jakarta.
- Suaib, (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Universitas Hassanudin*. Diunduh dari <http://repository.unhas.ac.id> (Diakses pada 18 Maret 2019).
- Syafrudin, Masyitoh, S., & Rosyanawaty, T. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV Trans Info Media.
- Triwardani,Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*.Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Diunduh dari <http://repository.uinjkt.ac.id/> (Diakses pada 10 Maret 2019).
- World Health Organization (WHO). (2012). *Universal Health Coverage* . Diunduh dari <http://www.who.int> (Diakses pada 10 Maret 2019).
- Yulianti. (2013). *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2012*.Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Diunduh dari <http://lib.ui.ac.id/> (Diakses 2 April 2019).