Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529
Tersedia online di https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care
ISSN 2527-8487 (*online*)
ISSN 2089-4503 (cetak)

KUALITAS PELAYANAN KEHAMILAN BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS-KES)

Artika Dewie[1*], Sri Yanti Kusika[2]
[1,2]Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Palu, Jl. Thalua Khonchi No.19 Mamboro, Palu Utara, 94148
*Corresponding author: dewieartika@yahoo.com

ABSTRACT

One of the popular service quality concepts is ServQual, where there are five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. One of the efforts to improve the quality of public services, a Community Satisfaction Index is compiled as a benchmark to assess the level of service quality. This study aims to examine the relationship between the quality of pregnancy services and the satisfaction of users of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS-Kes). *The research design used analytic observational with a sample of 60 pregnant women from five health centers in Palu City who visited the Maternal and Child Health (KIA) room and have the inclusion criteria. The results of statistical analysis using fisher exact with p value = 0,025 (<0,05), which means that there is a significant relationship between the quality of pregnancy services and the* BPJS-Kes *user satisfaction. This research can be one of the considerations for determining further policies to improve public services and further research to examine other factors that affect user satisfaction of BPJS-Kes.*

Keywords: BPJS-Kes*, Community Satisfaction Index, Quality of service*

ABSTRAK

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang populer adalah *ServQual*, dimana terdapat lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, Empathy*. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka disusunlah Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Hubungan Kualitas Pelayanan Kehamilan Dengan Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS-Kes). Rancangan penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan sampel berjumlah 60 orang ibu hamil dari lima puskesmas di Kota Palu yang berkunjung ke ruang Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan memenuhi kriteria inklusi. Hasil Analisa uji statistik menggunakan *fisher exact* dengan nilai p = 0,025 (< 0,05), yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Pelayanan Kehamilan dengan Kepuasan Pengguna BPJS-Kes. Penelitian ini dapat menjadi salah satu pertimbangan penetapan kebijakan lanjutan untuk meningkatkan pelayanan publik dan penelitian selanjutnya untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna BPJS-Kes.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, BPJS-Kes

Cara Mengutip: Dewie, Artika & Kusika, Sri Yanti. (2021). Kualitas Pelayanan Kehamilan Berhubungan Dengan Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS-Kes). *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan, 9*(3), 519-529. Retrieved from https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/view/2171

Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan dari *Sustainable Development Goals (SDGs)* adalah menurunkan Angka Kematian Ibu kurang dari 70/100.000 KH ditahun 2030 dimana salah satu penyumbang kematian ibu adalah hal-hal yang berkaitan dengan atau diperburuk dengan kehamilan atau penanganannya (Badan Pusat Statistik, 2014). Pelayanan kehamilan yang berkualitas akan mendeteksi masalah-masalah kehamilan lebih awal hingga *goal* akhirnya dapat menurunkan Angka Kematian Ibu.

Kualitas pelayanan merupakan indikator penilaian untuk menilai pemberian pelayanan sebuah institusi. *ServQual* merupakan salah satu indikator tersebut.. Menurut Irawan, 2009 dalam Sany, 2018 terdapat lima dimensi dalam *ServQual* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, Empathy.*

Bukanlah hal mudah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, karena pelayanan yang diberikan akan dirasakan langsung oleh pasien, sehingga bila terdapat kelalaian dalam menangani pasien atau ketidaknyamanan yang dialami pasien, dapat berdampak buruk bagi pasien dan pemberi layanan itu sendiri. Karenanya, tingkat kepuasaan pasien dapat menjadi ukuran keberhasilan pemberi layanan kesehatan. (Dewi, 2016)

Dari berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan dan dikelola oleh pemerintah. Puskesmas sebagai salah satu pelayanan publik yang dikelola oleh aparatur pemerintah. Dengan adanya keluhan dari masyarakat yang tersampaikan di media massa membuat cutra aparatur pemerintah kurang baik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004 kemudian menyusun sebuah indikator untuk menilai kepuasan yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Di Kota Palu terdapat 13 Puskesmas yang teregistrasi baik untuk Puskesmas Rawat Inap Maupun Non Rawat Inap. Saat ini pelayanan puskesmas sangat beragam, termasuk pelayanan untuk ibu hamil. Dengan berkembangnya layanan Jaminan Kesehatan Nasional, maka Pelayanan kesehatan tidak lagi dupusatkan ke Rumah Sakit, tapi akan dimulai secara berjenjang mulai dari tingkat Puskesmas.

Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529

Semakin tahun, masyarakat semakin menyadari dan membutuhkan Jaminan perlindungan sosial. Perlindungan sosial yang menjamin rakyat dapat memenuhi standar hidupnya secara layak tertuang pada UU No. 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penjamin Jaminan Sosial (BPJS) (Jannah Lingga, 2017). Jaminan kesehatan untuk bidang kesehatan (BPJS-Kes) dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014 setelah diresmikan per tanggal 31 Desember 2013. (Yoanda et al., 2019)

Berdasarkan data, peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dari 133,4 juta di tahun 2014 (Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018) hingga mencapai 222 juta orang sampai dengan 31 Oktober 2019, yang berasal dari peserta mandiri, pekerja maupun penerima bantuan. (BPJS, 2019). Sedangkan di Sulawesi Tengah, peserta BPJS-Kes sampai tahun 2018 tercatat sekitar 83,52 % dari 3 juta penduduk Sulawesi Tengah. Itu berarti masih terdapat sekitar 16,48 % penduduk yang belum memiliki Jaminan Kesehatan. (Dinas Kesehatan Sulawesi Tengah, 2018)

Bagi pasien pengguna BPJS, kepuasan masih belum sepenuhnya dirasakan. Harian berita online,*Kompas.com* mengutip bahwa pasien pengguna layanan BPJS-Kes mengaku kecewa atas berbagai bentuk pelayanan yang didapatkan. Misalnya kecewa karena lamanya harus antri menunggu giliran, harus mengantri untuk mendapat kamar, perbedaan pelayanan antara pasien yang membayar tunai dengan pasien BPJS, Jenis obat yang dibatasi sesuai Daftar Plafon Harga Obat (DPHO) BPJS-Kes, atau proses administrasi pasien yang memakan waktu lebih lama. (Azanella, 2018). Hasil survei awal yang dilakukan peneliti di salah satu Puskesmas di Kota Palu kepada 10 orang ibu hamil pengguna kartu BPJS didapatkan 7 orang mengatakan tidak puas dan 3 orang pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Saat ditanya alasan mengatakan tidak puas, disebutkan alasan karena terlalu lamanya proses administrasi seperti saat pendaftaran dan lamanya antrian yang diperlukan untuk mengambil obat.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan Kualitas Pelayanan Kehamilan Dengan Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS-Kes)"

Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan *observasional analitik*. Variabel dependennya adalah kepuasan pengguna BPJS-Kes dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat modifikasi dari KepmenPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Untuk Variabel independen adalah kualitas pelayanan kehamilan yang di modifikasi dari lima dimensi dalam *ServQual* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, Empathy*. Penelitian bertempat di Lima Puskesmas Kota Palu yang sudah dipilih dan ditentukan berdasarkan pertimbangan peneliti. Sampel pada penelitian ini berjumlah 60 orang ibu ibu hamil yang berkunjung ke ruang Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan memenuhi kriteria inklusi, dapat menunjukkan kartu BPJS-Kes, dapat diajak berkomunikasi, datang untuk memperoleh Layanan kehamilan dan sudah berkunjung lebih dari dua kali. Metode *sampling* yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Pengambilan data dilakukan melalui proses wawancara dengan menggunakan alat bantu berupa kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Data kemudian dikelola dan di analisis untuk mengetahui distribusi frekuensi dan di uji statistik *komparatif* dengan menggunakan *fisher exact*.

HASIL

Pada tahap ini dilakukan analisis univariate karakteristik responden yang mencakup umur, pendidikan, pekerjaan, paritas, cara pembayaran BPJS-Kes, Kualitas Pelayanan Kehamilan dan Kepuasan pengguna BPJS-Kes. Analisis ini dimaksudkan untuk menilai persentase responden yang sedang diteliti. Data disajikan sebagai berikut :

Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik, Variabel Independen dan Variabel Dependen Responden

No	Uraian	Jumlah	%
1.	Umur		
	a. < 20 th	5	8,3
	b. 20 – 35 th	45	75
	c. > 35 th	10	16,7
2.	Pendidikan		
	a. SD	2	3,3
	b. SMP	8	13,3
	c. SMA	30	50
	d. Sarjana	20	33,4
3.	Pekerjaan		
	a. Ibu Rumah Tangga	35	58,3
	b. Ibu Bekerja	25	41,7
4.	Paritas		
	a. Primipara	21	35
	b. Multipara	39	65
5.	Pembayaran BPJS-Kes		
	a. Bayar Sendiri/mandiri	25	41,7
	b. Pegawai Negeri	3	5,0
	c. Dibayarkan pemerintah	32	53.3
6.	Kualitas Pelayanan Kehamilan		
	a. Kurang Baik	17	28,3
	b. Baik	43	71,7
7.	Kepuasan Pengguna BPJS-Kes		
	a. Puas	49	81,7
	b. Sangat Puas	11	18,3
	TOTAL	**60**	**100**

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar berusia 20 – 35 tahun sejumlah 45 responden (75 %). Sebagian berpendidikan SMA sejumlah 30 responden (50 %), Sebagian besar menjadi ibu rumah tangga sejumlah 35 responden (58,3 %), sebagian besar multipara sejumlah 39 responden (65 %), sebagian besar pembayaran BPJS dibayarkan oleh pemerintah sejumlah 32 responden (53,3 %), Sebagian besar berpendapat kualitas pelayanan kehamilan baik sejumlah 43 responden (71,7 %) dan hampir seluruh responden merasa Puas terhadap pelayanan sejumlah 49 responden (81,7 %).

Selanjutnya dilakukan analisis bivariat disajikan sebagai berikut :

Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529

Tabel 2 Hasil Uji Statistik Hubungan Kualitas Pelayanan Kehamilan dengan Kepuasan pengguna BPJS-Kes

Kualitas	Kepuasan				Total	p
	Puas		Sangat Puas			
	n	%	n	%		
Kurang Baik	17	34,7	0	0	17	0,025
Baik	32	65,3	11	100	43	
Jumlah	49	100	11	100	60	

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 2 menunjukkan tabel silang antara Kualitas Pelayanan Kehamilan dengan Kepuasan Pengguna BPJS-Kes di Puskesmas Kota Palu. Dari tabel tersebut terlihat bahwa dari 49 responden yang Puas terhadap pelayanan kehamilan di Puskesmas Kota Palu, 17 responden (34,7 %) beranggapan bahwa kualitas pelayanan kehamilan kurang baik, sedangkan 32 responden (65,3 %) beranggapan bahwa pelayanan kehamilan di Puskesmas Kota Palu adalah baik. Dari 11 responden yang mengaku sangat puas dengan pelayanan kehamilan di Puskesmas Kota Palu, seluruh responden tersebut (100 %) beranggapan bahwa Kualitas pelayanan kehamilan di Puskesmas Kota Palu adalah baik.

Hasil Analisa uji statistic dengan menggunakan *fisher exact* di dapatkan hasil nilai p = 0,025, yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Pelayanan Kehamilan dengan Kepuasan Pengguna BPJS-Kes

PEMBAHASAN

BPJS-Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan bagi masyarakat di Indonesia. Program tersebut di hadirkan dalam bentuk kartu Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) baik untuk Pekerja Penerima Upah (PPU), Peserta yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (Pemda), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), Bukan Pekerja (BP) dan Penerima Bantuan Iuran (PBI). (Humas BPJS Kesehatan, 2020). Dengan adanya BPJS-Kes tersebut, maka Puskesmas menjadi pilihan utama yang dikunjungi oleh pengguna layanan kesehatan sebagai unit Pelayanan tingkat pertama sebelum ke pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yaitu Rumah Sakit. Hal tersebut menuntut Puskesmas untuk dapat berbenah dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanannya.

Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .9, No. 3, 2021, hal 519-529

Pelayanan yang berkualitas dihasilkan oleh efektifitas dan efisiensi pelayanan yang meningkat akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan (Yoanda, Lanin and Adnan, 2019, Andrianti, 2017). Hal tersebut berlaku untuk pelayanan apapun dan dimanapun, termasuk pelayanan dalam kehamilan di suatu puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan salah satu ujung tombak dalam memberikan pelayanan kebidanan sesuai dengan standar kesehatan di Indonesia. Standar pelayanan minimal kesehatan yang dilakukan untuk ibu hamil harus memenuhi minimal 10 T, yaitu : 1) Timbang berat badan dan ukur tinggi badan, 2) Ukur tekanan darah, 3) Nilai status gizi (Ukur Lingkar Lengan Atas/LILA), 4) Ukur tinggi *fundus uteri,* 5) Tentukan presentasi janin dan Denyut Jantung Janin (DJJ), 6) Skrining dan pemberian imunisasi *Tetanus Toksoid* (TT), 7) Pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet selama kehamilan, 8) Tes laboratorium : tes kehamilan, *hemoglobin* (Hb), golongan darah, protein urin, 9) Tatalaksana/penanganan kasus sesuai kewenangan dan 10) Temu wicara (konseling) (Kementerian Kesehatan, 2016).

Pada penelitian ini, ibu yang datang ke puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kehamilan merupakan pengguna layanan yang harus di berikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas yang baik, kepuasan penerima layanan akan tercapai (Siswati, 2015). Kepuasan di ukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004). Sedangkan Kualitas Pelayanan di ukur menggunakan akumulasi dari lima dimensi dalam *ServQual* yaitu *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian) dan *Empathy* (Kepastian). (Sany, 2018). Hasil penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (Empat Belas) Unsur IKM, terlihat angka interval 3,118 atau nilai interval konversi 77,95. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara garis besar, pelayanan kehamilan di Puskesmas Kota Palu berada pada tingkat yang Baik.
Dari hasil analisis statistik terlihat bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Pelayanan Kehamilan dengan Kepuasan Pengguna BPJS-Kes di Puskesmas Kota Palu. Wijono, 1999 dalam Safrudin, Ngisom and Yuwono, 2012 menyebutkan bahwa pelayanan

kesehatan yang berkualitas haruslah berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Hal itu dapat menjadi strategi untuk menghadapi persaingan pelayanan kesehatan di Indonesia. Kepuasan merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diterima oleh ibu, dengan keinginan dan harapannya saat berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kehamilan. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa pelayanan dan harapan merupakan dua hal yang dapat mempengaruhi kepuasan. (Theresia *et al.*, 2020, Trisnaeni, Mahyudin and Muslihudin, 2015). Jika pelayanan baik (prima) dan sesuai harapan, maka ibu akan puas. Sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka ibu akan kecewa. Walters (1994) dalam Yoanda, Lanin and Adnan, 2019 menyebutkan pelayanan yang kurang baik bisa disebabkan karena sikap pemberi layanan yang cenderung merasa dipentingkan dan diperlukan. Sedangkan masa kini, pendapat tersebut sudah bergeser, dimana penerima pelayanan saat ini lebih suka pelayanan yang instan, mudah, tidak berbelit-belit dan cepat selesai.

Kualitas pelayanan yang baik yang diterima akan memberikan rasa puas bagi penerima layanan. Dengan hal tersebut, maka penerima layanan akan merekomendasikan dan berkunjung kembali ke tempat tersebut jika membutuhkan (Andrianti, 2017). Dalam hal ini, dengan pelayanan kehamilan berkualitas yang diberikan oleh Bidan di Puskesmas pada ibu hamil, maka ibu hamil tersebut tidak akan segan-segan untuk melakukan pemeriksaan ulang di puskesmas tersebut, bahkan merekomendasikannya pada orang lain.

Pada variabel Independen, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat ada beberapa hal yang memiliki nilai lebih rendah dari yang lain, yaitu penilaian untuk kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan dan keamanan. Nilai menengah ada pada penilaian kesesuaian biaya BPJS dan ketepatan waktu. Sedangkan poin tertinggi berada pada penilaian kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab dan keramahan bidan.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Theresia *et al.*, 2020 dalam penelitiannya yang mengatakan bahwa efektifitas waktu merupakan unsur penting dalam pemberian pelayanan. Demikian juga dengan perhatian dan sikap petugas dalam membantu penerima layanan atau pasien merupakan cerminan dari tanggung jawab dan keramahan. Maya

dalam Andrianti, 2017 menyatakan bahwa sikap dan perilaku petugas umumnya banyak menyebabkan ketidak puasan. Namun hal tersebut tidak terbukti pada penelitian ini.

Pada variabel Dependen yaitu kualitas pelayanan kehamilan, dimensi *reliability* (Kehandalan) dan *assurance* (Jaminan Kepastian) lah yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dimensi *Tangible* (Bukti fisik), *Responsiveness* (Tanggap) dan *Empathy* (Kepastian). Dikatakan, pemberi layanan kesehatan yang berkualitas seyogyanya memberikan informasi yang jelas mengenai biaya pelayanan kesehatan yang diterima dan prosedur apa saja yang sudah dilakukan. Itu merupakan wujud indicator *assurance* yang baik (Theresia et al., 2020). *Reliability* diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar untuk pengguna BPJS-Kes. Hal tersebut berhubungan dengan kepuasan pengguna BPJS-Kes (Abidin, 2016).

Asumsi peneliti, beberapa penilaian yang lebih rendah dari yang lain untuk variabel independen dan dependen bisa saja disebabkan oleh pasien/penerima layanan dengan jumlah banyak yang harus dilayani setiap harinya oleh bidan dengan waktu yang terbatas sehingga bidan tidak bisa memberikan waktu individual untuk masing-masing pasien/penerima layanan. Sedangkan untuk biaya tidak dijelaskan lebih lanjut kepada pasien/penerima layanan karena untuk pelayanan kehamilan terstandar rata-rata sudah di tanggung oleh BPJS-Kes.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kehamilan berhubungan dengan kepuasan pengguna BPJS-Kes. Penelitian ini dapat menjadi salah satu pertimbangan penetapan kebijakan lanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pada indicator kepusan dan dimensi kualitas yang mempunyai nilai minimal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Disampaikan kepada Poltekkes Kemenkes Palu dan Puskesmas Kota Palu yang telah memberi kesempatan penelitian ini dapat dilakukan.

REFERENSI

Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*, *12*(2), 70–75.

Andrianti, S. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, *24*(2), 86–92.

Azanella, L. A. (2018). Pelayanan

Dikeluhkan, BPJS Kesehatan Sebut Bagian dari Proses Perbaikan. In *Kompas.com*. https://nasional.kompas.com/read/2018/09/08/16413851/pelayanan-dikeluhkan-bpjs-kesehatan-sebut-bagian-dari-proses-perbaikan?page=all

Badan Pusat Statistik. (2014). *Kajian Indikator Sustainable Development Goals (SDGs)*. https://media.neliti.com/media/publications/48852-ID-kajian-indikator-sustainable-development-goals.pdf

BPJS, K. (2019). *Peserta Program JKN*. BPJS Kesehatan. https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home

Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Daya Saing : Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, *18*(2), 146–156. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511

Dinas Kesehatan Sulawesi Tengah. (2018). *Profil kesehatan Provinsi Sulawesi tengah Tahun 2018* (pp. 1–310).

Humas BPJS Kesehatan. (2020). *Peserta*. BPJS Kesehatan. https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11

Jannah Lingga. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Wawasan Kesehatan : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *3*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004*. https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609

Kesehatan, K. (2016). *Permenkes No. 43 Tahun 2016*.

Safrudin, Ngisom, & Yuwono, T. A. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, *8*(2), 42–47.

Sany, A. A. I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Tahun 2016. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *4*(1), 935–946. https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1276

Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Profile Kesehatan Indonesia Tahun 2017. In *Ministry of Health Indonesia*. https://doi.org/10.1002/qj

Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal MKMI*, 174–183. http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978

Theresia, I., Desi, T., Permana, & Ibna, L. (2020). Analisa Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Parapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, *5*(1), 133–142. https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Barito_Selatan

Trisnaeni, F., Mahyudin, & Muslihudin. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014. In *Jurnal ProNers* (Vol. 3, Issue 1).

Yoanda, E., Lanin, D., & Adnan, M. F. (2019). Kualitas Pelayanan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Mayjen HA. Thalib Kerinci. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *1*(2), 344–350. https://ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/60/54