



Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak

Sri Dewi^{1*}, Thomson P. Nadapdap², Neni Ekowati Januariana³

¹Mahasiswa S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

^{2,3}Dosen S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

INFO ARTIKEL

****Corresponding Author**

Email: sridewi2185@gmail.com

DOI:

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan survei kuantitatif analitik dengan studi potong lintang. Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung dengan rata-rata kunjungan bulanan 906 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 orang. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Data survei dianalisis menggunakan uji chi-square dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh tangible (bukti fisik), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (certainty) dan empati (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua, Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel daya tanggap (responsiveness). Disarankan kepada tenaga kesehatan untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek responsiveness seperti merespon keluhan dengan cepat, sehingga pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik serta memperbanyak petugas yang menangani pasien JKN/KIS agar pasien tidak menunggu terlalu lama.

Kata kunci: Berwujud, Reliabilitas, Responsif, Assurance dan Emphaty, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Quality of health services is the level of perfection of health services, which on the one hand can lead to satisfaction for each patient in accordance with the average level of satisfaction. The purpose of this study was to analyze the quality of service that affects patient satisfaction of JKN / KIS participants at Gunung Tua Public Health, Padang Bolak District, North Padang Lawas Regency in 2020. This study used a quantitative analytical survey with a cross sectional study design. The location of this research was conducted at Gunung Tua Puskesmas, Padang Bolak District, North Padang Lawas Regency. The study population was all outpatients visiting with an average monthly visit of 906 patients. The number of samples in this study were 90 people. The technique used is purposive sampling. Survey data were analyzed using the chi-square test and logistic regression. The results showed that there was an effect of tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (certainty) and empathy (empathy) had an effect on patient satisfaction of JKN / KIS participants at Gunung Tua Puskesmas, Padang Bolak District, North Padang Lawas Regency. Based on the research results, it is known that the variable that most influences patient satisfaction is the responsiveness variable (responsiveness). It is recommended for health workers to maintain patient satisfaction by improving the quality of service, especially in the responsiveness aspect, such as responding to complaints quickly, so that patients feel valued and served well and increasing the number of officers who handle JKN / KIS patients so that patients do not wait too long.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu kebijakan dalam pemenuhan hak kesehatan bagi warga negara. Pembangunan sektor kesehatan tidak hanya memiliki nilai-nilai strategis untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang sehat dan produktif serta sebagai investasi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam jangka panjang. Pemenuhan hak dasar kesehatan seringkali menjadi tantangan tersendiri bagi pemangku kebijakan. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengamanatkan bahwa pelaksanaan jaminan sosial, jaminan kesehatan menjadi tanggung jawab Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) (3). Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan, salah satu yang dianggap mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, dijangkau, dan bermutu.

Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan salah satu kabupaten cabang dari kantor BPJS Padangsidempuan, selain dari Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Padang Lawas Selatan, Kabupaten Tapanuli Selatan dan Kota Padangsidempuan (11). Konsep seleksi Provider diseleksi secara teknis oleh Tripartit yaitu Kementerian Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Asosiasi Fasilitas kesehatan (Faskes). Kriteria teknis ini meliputi aspek kualitas sebesar 20%, Sarana dan Fasilitas 30%, Sumber Daya Manusia sebesar 30% dan Komitmen Kesiapan sebesar 20%. Untuk tahap awal pelaksanaan BPJS Kesehatan yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2014, provider yang ditunjuk adalah provider yang sebelumnya sudah menjadi mitra PT. ASKES, PT. Jamsostek dan Puskesmas.

Salah satu puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS Padang Lawas Utara yaitu Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara, Puskesmas ini ramai dikunjungi oleh pasien peserta JKN/KIS. Akan tetapi banyak diantara pasien atau pengunjung yang mengeluh karena merasa kurang diperhatikan dan petugas dinilai terlalu lambat dalam menanggapi keluhan pasien. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan melibatkan pasien peserta JKN/KIS sebagai subjek yang diteliti berhubung pasien JKN/KIS adalah pasien yang paling banyak melakukan kunjungan di Puskesmas Gunung Tua.

Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara, diketahui memiliki beberapa jenis pelayanan UKP di Puskesmas Gunung Tua yaitu Pelayanan di Ruang Pendaftaran, Pelayanan di Ruang Farmasi, Pelayanan di Ruang Pemeriksaan Umum, Pelayanan di Ruang Kesehatan Promkes, Pelayanan di Laboratorium, Pelayanan di Ruang TB Paru, Pelayanan di Ruang Gawat Darurat, Pelayanan di Ruang Rawat Inap, Pelayanan di Ruang Kesehatan Anak, Gizi dan Imunisasi, Pelayanan di Ruang Kesehatan Ibu dan Kb, Ruang Menyusui/ Ruang Bermain Ramah Anak, Pelayanan di Ruang Pasca Persalinan, Pelayanan di VK (Persalinan Normal), Pelayanan di Ruang P2P dan PTM, Pelayanan lansia / penyakit DM dan Hipertensi / EKG, Pelayanan IVA Test, Pelayanan USG Ibu Hamil, Pelayanan Konseling Gizi, Pelayanan CATIN, Pelayanan SKD / Surat Sehat / Surat Sakit, Pelayanan Visum, Pelayanan Rujukan, Pelayanan Klinik Sanitasi, Pelayanan Klinik VCT.

Banyaknya jenis pelayanan UKP di Puskesmas Gunung Tua tidak diimbangi dengan jumlah petugas kesehatan, berdasarkan data SDM Puskesmas Gunung Tua diketahui bahwa jumlah seluruh petugas hanya sebanyak 101 orang tenaga kesehatan. Dengan rincian 3 orang dokter umum, 2 orang dokter, 19 orang perawat, tidak ada apoteker, 8 orang SKM, 4 orang Farmasi, 52 Bidan, 2 orang gizi, 1 orang Kesehatan Lingkungan, 3 orang analis lab, 1 orang perawat dan 6 orang tenaga administrasi. Sumber daya manusia di pendaftaran untuk peserta JKN/KIS terdiri dari 5 orang diantaranya 1 orang pendaftaran langsung (Loket A), 2 Orang di pendaftaran auto registrasi dan via telepon untuk pengambilan sisa obat resep (Loket B), dan 2 Orang di pendaftaran via telepon untuk penunjang dan kontrol untuk berobat ke dokter (Loket C). Tenaga kerja di bagian sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan, tidak semua merupakan lulusan D3 atau S1, sebagian berasal dari lulusan SMA, namun seluruh tenaga kerja tersebut harus memiliki latar belakang pendidikan komputer, minimal memiliki sertifikat belajar komputer

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan melihat data kepesertaan Pasien JKN di Puskesmas Gunung tua selama 3 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2017 hingga tahun 2019 diketahui bahwa pada tahun 2017 jumlah peserta mencapai 23.012, tahun 2018 jumlah peserta mencapai 22.192, dan tahun 2019 jumlah peserta menurun hingga menyentuh angka 20.717.

Peneliti juga melakukan penelitian awal berupa pengambilan data survey kepuasan pasien. Berdasarkan hasil jawaban responden pada lembar kuesioner survey awal dengan mengisi jawaban sesuai dengan 5 (lima) faktor yang ditetapkan sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien yaitu kehandalan reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (empati), responsiveness (cepat tanggap) yang dibagikan kepada 10 orang pasien, ada 7 orang pasien lainnya menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pada aspek tangible (bukti fisik) pasien peserta JKN/KIS menyatakan bahwa sistem informasi dalam pencarian status pengguna JKN/KIS masih terbatas sehingga menyebabkan 1 (satu) orang pasien harus menunggu selama 10 menit untuk mendapatkan nomor antrian, obat yang diberikan juga harus sesuai dengan daftar obat yang telah ditentukan BPJS, peralatan yang digunakan untuk memeriksa pasien masih menggunakan peralatan yang lama dan belum di upgrade. Pada aspek reliability (kehandalan) ditemukan kurangnya petugas dalam mengelola sistem informasi yaitu pencarian status atau family folder dirasakan terlalu lama, saat berada di puskesmas meskipun telah mengantri selama berjam-jam pasien mengaku sering tidak bertemu dengan dokter, apalagi menerima pemeriksaan. Pasien mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan karena percuma menghabiskan waktu berjam-jam untuk bertemu dokter tapi pada saat giliran bertemu dokter hanya mengukur tekanan darah pasien saja. Pada aspek responsiveness (ketanggapan) sering terlambat atau tidak cepat tanggap dalam menghadapi masalah dan keluhan

yang disampaikan pasien, pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan penanganan dari petugas kesehatan, petugas kesehatan kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, jika pasien tidak marah-marah maka perawat tidak akan tanggap terhadap keluhan pasien. Pada aspek assurance (jaminan), pasien masih tetap diminta foto copy surat rujukan, KTP dan Kartu BPJS Kesehatan dan prosesnya cukup berbelit. padahal aturannya cukup mendarat rujukan online, pasien wajib mengurus perpanjangan rujukan untuk segala kondisi, termasuk penyakit kronis., pengurusan berkas-berkas rujukan pun sangat rumit, data pasien harus lengkap tidak boleh kurang 1 pun, sehingga pasien yang kritis akan benar-benar tidak tertolong lagi. FKTP akan memilihkan FKTL/rumah sakit rujukan dengan radius terdekat FKTP. Skema rujukan balik jelas menyengsarakan dan membuang-buang waktu. Pada aspek empathy (empati) pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, pasien menyatakan petugas kesehatan kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik dengan memarahi pasien.

Berdasarkan keluhan tersebut peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara masih harus terus diperbaiki, sehingga pasien JKN/KIS tidak merasa bahwa mereka dibeda-bedakan dari pasien umum. Berdasarkan latar belakang di atas adapun yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN/ KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara dilakukan mulai bulan Agustus sampai dengan September 2020. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien JKN rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara pada bulan Februari 2020 sebanyak 90 pasien. Sampel dalam penelitian ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yaitu: Kriteria Inklusi yaitu pasien peserta JKN/KIS yang pertama kali berkunjung ke Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara yang memiliki keluhan terhadap pelayanan. Pria atau wanita, usia 17 -65 tahun, bersedia menjadi sampel. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien umum yang berkunjung ke Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara yang tidak bersedia mengisi kuesioner, usia 16 tahun ke bawah. Analisis data dalam penelitian ini adalah chi-square, analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik (Imam, 2016).

HASIL PENELITIAN

Analisis Data Univariat

Distribusi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi : jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kepuasan pasien JKN/KIS. Distribusi karakteristik responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	38	42,22
Perempuan	52	57,78
Kelompok Umur	f	%
26-30 Tahun	12	13,33
31-35 Tahun	20	22,22
36-40 Tahun	38	42,23
41-45 Tahun	20	22,22
Tingkat Pendidikan	f	%
SMP	21	23,33
SMA	42	46,67
PT	27	30,00
Pekerjaan	f	%
Petani	29	32,22
Wiraswasta	27	30,00
PNS	22	24,44
Lain-lainnya	12	13,34
Jumlah	90	100

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN/ KIS

Faktor-Faktor	Kepuasan Pasien						p value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)							0,000
Kurang	31	77,50	9	22,50	40	100	
Baik	10	20,00	40	80,00	50	100	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)							0,000
Kurang	36	87,80	5	12,20	41	100	
Baik	5	10,20	44	89,80	49	100	
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)							0,006
Kurang	29	78,38	8	21,62	37	100	
Baik	12	22,64	41	77,36	53	100	
<i>Assurance</i> (Jaminan)							0,030
Kurang	33	10,65	6	19,35	31	100	
Baik	8	15,69	43	84,31	51	100	
Total	41	45,56	49	54,44	90	100	

PEMBAHASAN

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu pengguna pelayanan yang disediakan dalam hal ini adalah pasien peserta JKN/ KIS. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Aspek tangibles (Bukti Fisik) adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan oleh petugas kesehatan untuk tindakan medis. Tangibles (Bukti Fisik) petugas kesehatan yang dimaksud misalnya seperti selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap.

Dimensi tangibles (bukti fisik) merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan tangibles (Bukti Fisik) dalam kualitas pelayanan. Aspek tangibles (bukti fisik) juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangibles (bukti fisik) yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek tangibles (Bukti Fisik) masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi. Dimensi tangibles (bukti fisik) umumnya lebih penting terhadap pelanggan baru. Dimensi tangibles (Bukti bukti fisik) umumnya tidak terlalu penting bagi pelanggan yang telah lama menjalin hubungan dengan produsen. Sehingga, produsen yang lebih mengutamakan pelanggan lama untuk bertumbuh harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek tangibles (bukti fisik).

Tangibles (bukti fisik) merupakan elemen yang sangat penting bagi pasien karena Tangibles (bukti fisik) merupakan elemen yang langsung dapat dirasakan oleh pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap Tangibles (bukti fisik) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap Tangibles (bukti fisik) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Tangibles (bukti fisik) berhubungan positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat memengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat memengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan kamar mandi, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba (31)..

Menurut asumsi peneliti untuk menciptakan perilaku pasien yang puas pada aspek Tangibles (bukti fisik) di Puskesmas Gunung Tua harus dijaga dan ditingkatkan kualitas pelayanan dari segi peralatan. Puskesmas Gunung Tua melengkapi alat penunjang diagnosa, karena ketidakterediaan alat pemeriksaan di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara menyebabkan dokter harus merujuk pasien ke rumah sakit untuk melihat kelainan penyakit.

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti puskesmas memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa puskesmas yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati. Aspek Reliability (Kehandalan) pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-

benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan petugas kesehatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien (37).

Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 58 (64,44%) responden menyatakan bahwa Petugas admin dapat mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan (komputer). Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 51 (56,67%) responden menyatakan bahwa Petugas kesehatan menangani pasien dengan tepat.

Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 49 (54,44%) responden menyatakan bahwa Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 52 (56,67%) responden menyatakan bahwa Dokter menanyakan kebiasaan yang dilakukan berhubungan dengan kesehatan pasien.

Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 50 (55,56%) responden menyatakan bahwa Dokter menyampaikan informasi riwayat kesehatan masa lalu. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 51 (56,67%) responden Dokter menanyakan riwayat alergi terhadap obat tertentu.

Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 49 (54,44%) responden menyatakan bahwa Petugas kesehatan tidak meraba bagian tubuh tertentu (sesuai dengan keluhan pasien). Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 49 (54,44%) responden menyatakan bahwa Dokter tidak akan selalu cermat dalam menulis catatan rekam medis setiap pasien yang berkunjung.

Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 50 (55,56%) responden menyatakan bahwa Dokter tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 50 (55,56%) responden menyatakan bahwa Perawat tidak memberikan penjelasan tentang tindakan yang dilakukan.

Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 51 (56,67%) responden menyatakan bahwa Dokter memberikan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti pasien. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 50 (54,44%) responden menyatakan bahwa Dokter memberikan rujukan bila penyakitnya tidak dapat ditangani di Puskesmas.

Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 52 (57,78%) responden menyatakan bahwa Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 54 (60,00%) responden menyatakan bahwa Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 52 (57,78%) responden menyatakan bahwa Petugas memberi informasi tentang dosis obat.

Responden di Puskesmas Gunung Tua juga menyatakan bahwa tidak semua petugas kesehatan mau melayani pasien dengan cepat dan tepat yaitu sebanyak 25 (30,86%) karena menurut mereka petugas kesehatan membuat mereka harus menunggu lama di ruang tunggu, akan tetapi ada juga yang menyatakan bahwa pasien ditangani cepat dan tepat yaitu sebanyak 17 (30,86%) responden. Responden yang setuju ini menyatakan bahwa petugas kesehatan cepat memanggil pasien yang statusnya telah masuk keruang pelayanan kesehatan, petugas kesehatan melakukan pengukuran tinggi badan, berat badan, petugas kesehatan melakukan anamnesis pada pasien, Petugas kesehatan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan.

Responden juga menyatakan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan, atau Dokter memberitahu tentang penyakit secara lengkap dan memberitahu tindakan yang dilakukan selanjutnya. Misalnya memberikan penjelasan tentang penyakit nya, memberikan penjelasan tentang terapi yang akan dilakukan, memberikan penjelasan tentang tentang komplikasi, sedangkan untuk kategori ini lebih banyak responden yang menyatakan tidak setuju dengan hal ini karena menurut mereka petugas kesehatan tidak selalu memberikan penjelasan kepada pasien tentang penyakitnya secara lengkap.

Menurut pengakuan pasien, tidak semua petugas kesehatan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti pasien karena kadang-kadang mereka menggunakan bahasa medis yang tidak dimengerti oleh pasien sehingga pasien tidak tahu apa yang dimaksud oleh petugas kesehatan tersebut, adapun pasien yang menyatakan petugas kesehatan sering menggunakan bahasa yang sulit dimengerti, sedangkan responden yang setuju bahwa petugas kesehatan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti pasien yaitu dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau tidak menggunakan bahasa medis yang sulit dipahami oleh orang awam.

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dibedakan menjadi dua yaitu kualitas teknikal dan kualitas fungsional. Kualitas teknikal merujuk pada kompetensi penyedia jasa untuk memberikan informasi yang dapat dipercaya dengan tingkat resiko yang dapat diterima sehingga membantu pasien untuk mencapai tujuannya. Pada penelitian ini harapan pasien terpenuhi terhadap kualitas teknikal maka mereka akan memiliki persepsi yang lebih besar terhadap kualitas teknikal. Menurut sebagian responden prosedur pelayanan di Ruang tidak berbelit-belit, misalnya mulai dari pendaftaran, penanganan sampai pengambilan obat pasien tidak mengalami kebingungan karena semua sudah di atur sesuai dengan SOP dan dibantu jelaskan oleh petugas kesehatan.

Peneliti berpendapat bahwa pengkajian diri yang mandiri (self assessment) yang dilakukan dalam satu siklus, akan menyebabkan puskesmas menemukan masalah yang ada dan segera mengatasinya. Karena masalah ini ditemukan sendiri oleh staf selain masukan dari pasien melalui kuesioner kepuasan pasien.

Responsiveness (Ketanggapan) merupakan hal yang sangat dinilai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Responsiveness (Ketanggapan) dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan petugas dalam melayani pasien, kecepatan

petugas dalam menangani transaksi.

Responsiveness (Ketanggapan) adalah suatu kemauan dari petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Para petugas harus memperhatikan janji spesifik kepada pasien. Unsur lain yang juga penting dalam elemen Responsiveness (Ketanggapan) ini adalah petugas selalu siap membantu pasien. Apapun posisinya hendaknya selalu memperhatikan pasien yang menghubungi pihak puskesmas.

Responsiveness (ketanggapan) juga merupakan kesadaran dan keinginan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien. Selain itu Responsiveness (Ketanggapan) juga dapat diartikan sebagai suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan Permenkes 43 Tahun 2019 dikatakan tanggap apabila pelayanan yang diberikan memiliki kemudahan proses, memiliki petugas yang memiliki kecermatan, cepat dalam menanggapi keluhan pasien, memiliki Daya tanggap terhadap penanganan penyakit dari masyarakat (dokter, bidan, dan perawat), kejelasan prosedur pelayanan/tidak berbelit-belit, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, letepatan diagnose dan perawatan dan apakah puskesmas telah memberikan pelayanan pada saat yang tepat

Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 59 (65,56%) responden menyatakan bahwa Pasien antri di loket pendaftaran. Dari 90 orang pasien yang diteliti diketahui bahwa sebanyak 55 (61,11%) responden menyatakan bahwa Petugas kesehatan tidak segera melakukan pelayanan serta tindakan ketika pasien mengeluh atas keadaannya.

Aspek kemampuan pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan responsiveness (cepat tanggap) petugas kesehatan di puskesmas untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan petugas kesehatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Meskipun petugas kesehatan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan namun tidak semua responden merasa puas dengan hal itu, karena meskipun petugas cepat tanggap namun responden menilai petugas kurang ramah terhadap responden sehingga responden merasa kurang dihargai pada saat melakukan kunjungan. Responsiveness (ketanggapan) petugas untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

Menurut Kotler responsiveness (ketanggapan) petugas yaitu kemauan dari petugas kesehatan dan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (40).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Evelina, tentang pengaruh kinerja pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien puskesmas. Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh secara langsung kinerja pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien, serta terdapat pengaruh secara tidak langsung kinerja pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien (54).

Menurut asumsi peneliti, Responsiveness (ketanggapan) berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Ketanggapan petugas kesehatan saat bertugas harus terus ditingkatkan karena petugas kesehatan kurang cepat dalam melayani permintaan medis dan menanggapi keluhan pasien. Karena adanya kepuasan yang dirasakan pasien membuat mereka memutuskan untuk tetap menggunakan jasa pelayan di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. atau dengan kata lain keyakinan atau kemampuan petugas kesehatan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien bahwa petugas kesehatan mampu memberikan kebutuhan pasien, meliputi : ketepatan waktu dalam pelayanan, kualitas petugas kesehatan, jaminan legalitas pelayanan, jaminan privasi pasien, petugas merupakan alumni dari bidang kesehatan masing-masing, tidak membeda-bedakan pasien, tanggung jawab terhadap tugas.

Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa banyak responden yang menyatakan ada assurance (jaminan) privasi selama pemeriksaan atau konsultasi, ruang kesehatan menyediakan Petugas kesehatan yang terampil, Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara menyediakan petugas kesehatan yang memiliki cara kerja yang baik, Petugas kesehatan memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas, Petugas kesehatan Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara tidak membeda-bedakan pasien, Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang baik terkait masalah kesehatan, Puskesmas menyediakan Petugas kesehatan yang berkualitas, Dokter di Ruang merupakan tamatan S1 Kedokteran, Perawat merupakan tamatan D3 Keperawatan, Ruang menerima pasien BPJS dan pasien umum.

Assurance (jaminan) yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pengetahuan petugas kesehatan terhadap jasa secara tepat, kesopansantunan petugas dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan

keyakinan pasien terhadap puskesmas. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas kesehatan di puskesmas dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada puskesmas. Petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien. Assurance (jaminan) yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan (43).

Assurance (jaminan) yang dimaksud merupakan informasi kepada pasien dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

Kotler menyatakan bahwa assurance (jaminan) pelayanan yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga keselamatan pasien, Puskesmas menerapkan "pasien safety" dalam melaksanakan pelayanannya sehingga pasien yang masuk akan merasa aman.

Menurut asumsi peneliti, assurance (jaminan) atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas kesehatan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat yang menganjurkan agar, setiap petugas kesehatan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku, kepribadian (personality Behaviour) yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda dengan petugas kesehatan yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Aspek empathy (perhatian) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Petugas kesehatan diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan jika apa yang dibutuhkan dan dikeluarkannya ditanggapi secara baik oleh pihak petugas kesehatan, dan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi petugas kesehatan, kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi petugas kesehatan terhadap empathy (perhatian) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap empathy (perhatian) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Pasien yang merasa puas akan kembali lagi memanfaatkan pelayanan puskesmas jika mereka membutuhkannya lagi dan berpendapat bahwa petugas kesehatan memiliki kontribusi yang unik terhadap kepuasan pasien dan keluarganya. Pelayanan dan perilaku petugas kesehatan merupakan faktor yang sangat berhubungan terhadap kepuasan pasien. Peningkatan prioritas kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan dengan mendistribusikan pelayanan yang adil, ramah dan sopan.

Menurut asumsi peneliti, empathy (perhatian) dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuatu dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki empathy (perhatian) memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani. Sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berarti dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang petugas kesehatan. Empathy (perhatian) tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Berdasarkan hasil observasi dari data pasien ditemukan bahwa pasien yang berulang berobat lebih banyak dibandingkan dengan pasien baru. Menurut asumsi peneliti hal ini terjadi karena ada kebijakan BPJS bahwa setiap pasien peserta BPJS wajib berobat di fasilitas kesehatan tingkat satu yang sudah ditetapkan berdasarkan wilayah tempat tinggalnya. Tindakan-tindakan yang berhubungan, dan lain-lain dilakukan di Puskesmas dan apabila ada kasus pembedahan, perawatan dan kasus yang lain maka akan dirujuk ke rumah sakit.

5.1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu: adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan lembar kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya. Selain itu tingkat pendidikan responden yang berbeda-beda sehingga peneliti harus dapat memberikan penjelasan dengan pemahaman yang mudah dimengerti oleh responden terutama bagi responden yang berpendidikan dasar. Dalam penyebaran kuesioner kepada responden, peneliti dibantu oleh asisten peneliti sehingga dalam penjelasan dan pemahaman tentang kuesioner penelitian berbeda dan juga karena akibat adanya pandemi covid menyebabkan peneliti sulit menemukan responden yang berkunjung di sekitar fasilitas kesehatan.

5.2. Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 5 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (perhatian). Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya petugas kesehatan di Puskesmas dapat memperhatikan faktor-faktor yang

dapat memengaruhi kepuasan pasien dengan cara, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan sarana dan prasarana, keramah tamahan petugas, meningkatkan kemampuan dalam menangani pasien sesuai dengan perkembangan IPTEK, cepat dalam menanggapi keluhan pasien, dan memberikan motivasi dan memahami kebutuhan pasien. Melaksanakan perencanaan pemenuhan sarana dan prasarana dari alat kesehatan di Puskesmas dan mengusulkan perencanaan yang sudah disusun ke Dinas Kesehatan Kabupaten, berdasarkan kebutuhan pelayanan di Puskesmas dan mengacu pada standard yang tercantum dalam Permenkes nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan) pelayanan, responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) pelayanan, empathy (perhatian) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN/ KIS di seluruh bidang pelayanan Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2020. Diharapkan kepada responden yuntuk dapat terus memberikan kepercayaan penanganan kesehatan di fasilitas pelayanan Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas dan memilih Puskesmas Gunung Tua sebagai fasilitas kesehatan jika ada keluarga yang mengalami masalah kesehatan dan mempromosikannya kepada anggota keluarga lainnya. diharapkan juga pasien dapat memberikan kritik dan saran konstruktif/membangun untuk memajukan pelayanan Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas, misalnya kritik terhadap responsiveness (ketanggapan) yang dinilai terlalu lamban, sehingga dikemudian hari petugas dapat lebih cepat dan tepat dalam merespon keluhan pasien.

REFERENSI

1. Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Umum Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016;
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peserta BPJS Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI; 2016.
3. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
5. Dari Laporan Hasil Pemeriksaan Kinerja atas penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tahun 2015 sampai dengan Semester I Tahun 2016,
6. Irwandy Irwandy. Evaluasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. Jakarta: Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia. JKKI. Vol 5 No. 3; 2016.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.
8. Kemenkes RI. Permenkes RI No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Depkes RI; 2013.
9. Kemenkes RI. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional, Republik Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI; 2013.
10. Instruksi presiden Republik Indonesia No 8 Tahun 2017 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
11. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia.
12. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 2014.
13. Kebijakan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
14. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
16. Sitingjak, Putri Yunike, et al. Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Dengan Perilaku Merokok di Wilayah Kerja Puskesmas PB Selayang II Kota Medan Tahun 2018. 2018.
17. Siregar, Rismahani, et al. Pengaruh Persepsi Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Medan Labuhan Tahun 2018. 2018.
18. Ernawati, Ch Tutu; Uswatul, Dhina. Hubungan Kepesertaan JKN Mandiri dengan Pendapatan, Pengetahuan, Persepsi, Akses, dan Kepercayaan Masyarakat Suku Sakai di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2018. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI; 2019, 8.1: 25-29.
19. Utami, Andi Nur Fiqhi; Mutiarin, Dyah. Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Sleman Tahun 2016. Journal of Governance and Public Policy, 2017, 4.1: 39-70.
20. Ad, Gustian Putradi; Adnan, Muhammad; Kushandajani, Kushandajani. Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Pekanbaru Tahun Anggaran 2014-2015. Journal of Politic and Government Studies; 2015, 5.4: 311-320.
21. Kurniawati, Wahyu; Rachmayanti, Riris Diana. Identifikasi Penyebab Rendahnya Kepesertaan JKN pada Pekerja Sektor Informal di Kawasan Pedesaan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 2018, 6.1: 33-39.
22. Margaretha. Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi. Jakarta: Mandar Maju; 2004.
23. KOTLER, Philip. Kotler on marketing. Simon and Schuster, 2012.
24. Pohan I. S, 2013, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. EGC Jakarta. Irine. Manfaat Kepuasan Pasien. 2009.
25. Irine. Manfaat Kepuasan Pasien. 2009.
26. Rangkuti F. Measuring Costumer Satisfaction. PT. Elex Media Computindo; 2003.

27. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Problems and strategies in services marketing. *Jurnal Marketing*. Sage Publications Sage CA: Los Angeles, CA; 1985;49(2):33–46.
28. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
29. Amirin Tm. *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Erlangga, Jakarta. 2011;
30. Muhammad I. *Pemanfaatan Spss Dalam Penelitian Sosial Dan Kesehatan*. Bandung: Citapustaka Media Perintis. 2016;
31. Rif'adarajad S, Sarita B, Balaka MY. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Progam Ekonomi Pembangunan* . 2017;1(2):56–64.
32. Waruwu, Ariful Hakim. *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta JKN BPJS Kesehatan dalam Perjanjian Kerjasama Antara RSUD Gunungsitoli dengan BPJS Kesehatan Cabang Gunungsitoli*. 2017.
33. Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran (Edisi Keempat)*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
34. Albarq, Abbas N., et al. Counterfeit Products and the Role of the Consumer in Saudi Arabia. *American Journal of Industrial and Business Management*, 2015, 5.12: 819.
35. Nasir, Wahyuni, et al. *Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan*. 2017. PhD Thesis. Universitas Muhammadiyah Semarang.
36. Martul, Shadiqqin. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta; 2014
37. Rust RT, Oliver L. Richard, *SerQual: New Direction Theory and Practice*. Sage Publication. Inc. USA; 1994.
38. Ahmad, Fatimah. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*. 2019. PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
39. Kotler P, Keller KL. *Alih Bahasa: Benyamin Molan*. 2005. *Manajemen Pemasaran Ed Kesebelas Jilid*. 2007;2.
40. Kotler, Philip. *Kotler on marketing*. Simon and Schuster, 2012.
41. Ravichandran, Viveka; Mani, Jayakumar. *Comprehensive report on production of citric acid from crude glycerol*. *International Journal of Applied Engineering Research*, 2015, 10.13: 2015.
42. Zonitch, Barbara Anne. *Familiar Violence: Gender And Social Upheaval In The Novels Of Frances Burney*. 2012
43. Reichheld, Frederick F. *Loyalty And The Renaissance Of Marketing*. *Marketing Management*, 1994, 2.4: 10.
44. Moenir AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesipa*. Bumi Aksara; 2010.
45. Grönroos C. *Service Management and Marketing: A customer relationship management approach*. J. Wiley; 2000