

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI DESA SUANAE ( PUSKESMAS EBAN) TAHUN 2020

Maria Nafrida Ampu<sup>1</sup>, Fitriyaningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Staf Pengajar Akademi Kebidanan Santa Elisabeth Kefamenanu\*

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah Sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya system jaminan social nasional bagi Seluruh rakyat Indonesia. Salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Ada dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala kultural, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae Tahun 2020. Penelitian ini analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dengan jumlah sampel 130 responden yang merupakan pasien pengguna BPJS berobat di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil Bivariat menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat yang berhubungan signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai p sebesar 0,052 ( $p < 0,05$ ) tangible, dari 5 dimensi menunjukkan terdapat hanya 1 yang berhubungan yaitu tangible. Karena pelayanan di Puskesmas Eban sudah baik dan pasien sudah puas dengan pelayanan BPJS di Puskesmas Eban.

**Kata Kunci** : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, BPJS,

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is the first indicator of a hospital's standard and a measure of service quality. Based on Article 5 paragraph (1) and Article 52 of Law Number 40 of 2004 concerning the National Social Security System, a Social Security Administering Body (BPJS) must be formed with a law which is the transformation of the four State-Owned Enterprises to accelerate the implementation of the social security system. national for all Indonesian people. One of the goals of improving the quality of health services is patient satisfaction. Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the impression of the performance or product results and their expectations. There are two components that will affect the level of patient satisfaction, namely the patient's expectation*

*component and the health service performance component. Measuring the level of patient satisfaction is not easy, because efforts to obtain the information needed to measure the level of patient satisfaction will be faced with a cultural obstacle, namely the existence of a tendency of people who are reluctant or unwilling to express criticism, especially against government health service facilities.*

*The purpose of this study was to determine the effect of the quality of health services on the satisfaction level of patients using BPJS in Suanae Village in 2020. This research was analytical with a cross sectional approach, with a sample of 130 respondents who were patients using BPJS for treatment at the Nagrak Sukabumi Health Center. Data analysis using chi-square test. The bivariate test showed that overall there was 1 significant correlation between patient satisfaction using BPJS on the quality of health services with a p-value of 0.052 ( $p < 0.05$ ) tangible, out of 5 dimensions showed that there was only 1 that was related, namely tangible. Because the service at the Eban Public Health Center is good and the patients are satisfied with the BPJS services at the Suanae Village.*

**Keywords:** *patient satisfaction, service quality, BPJS.*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya system jaminan social nasional bagi Seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014. Kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan system jaminan social nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotong-royongan; 2) nirlaba; 3) keterbukaan; 4) kehati-hatian; dan 5) akuntabilitas.

Dana jaminan social dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hokum publik yang berfungsi menyelenggarakan BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat kan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3)” Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuh kan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehtan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme

penggunaan layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang (Lontaan,2014).

Selain itu ada penelitian yang dilakukan Widiasih dkk (2014) tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal. Penelitian menunjukkan dari 215 responden, 45,1% atau sebanyak 97 orang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS kesehatan dan Rumah Sakit Islam Surakarta, menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta yang lebih rendah bila dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien non asuransi, tingkat kepuasan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta lebih besar bila dibandingkan pada pasien asuransi perusahaan, dan kesimpulan terakhir menyatakan ketidakpuasan pasien asuransi perusahaan terletak pada proses administrasi kasir yang lama.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dari 10 pasien pengguna BPJS di Desa Suanae, pada tanggal 10 Juli 2020 dengan metode wawancara didapatkan hasil bahwa 4 orang pasien merasa kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan jasa BPJS dan 6 orang yang merasa puas. Kepuasan tersebut dikarenakan tidak ada pembatasan sarana dan prasarana yang diberikan ke pasien umum dan BPJS, masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang di berikan ke pasien umum / non BPJS, walaupun pasien miskin pengguna BPJS mendapat alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum atau non BPJS tetapi pasien pengguna BPJS tetapi puas dengan pelayanan karena tidak ada bedanya dalam pemeriksaanya, layanan yang ditanggung oleh BPJS yaitu: Pelayanan kesehatan tingkat pertama, Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, Persalinan, Ambulans sedangkan data pengguna BPJS semakin meningkat dari tahun ketahun, itu artinya semakin banyak masyarakat yang percaya akan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dengan menggunakan kartu BPJS.

Analisa dari data kunjungan di Desa Suanae tampak bahwa angka cakupan kunjungan pasien BPJS sangat banyak dibandingkan kunjungan pasien umumnya itu sekitar 30% dari penderita non-BPJS (Data Laporan Bulanan Puskesmas Kecamatan Eban tahun 2019). Berdasar fenomena tentang BPJS dan data tersebut maka peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Desa Suanae ( Wilayah Puskesmas Eban.

## METODE

Metode penelitian menggunakan rancangan penelitian cross sektional dan analisisnya menggunakan analisis *chi square*. Penelitian ini bertempat di Desa Suanae dari bulan Setember-Oktober tahun 2020. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan peneliti. Sampel terdiri dari 132 orang.

## DISKUSI

Tabel 1 Data Responden Berdasarkan kepuasan di Desa Suanæ

kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
baik	109	62,3 %
Tidak baik	66	37,7 %
Jumlah	175	100,0 %

Berdasarkan table 5.5 menunjukkan dari 175 responden pasien di Desa Suanæ yang berperilaku baik sebanyak 109 responden (62,3%) sedangkan yang berperilaku tidak baik sebanyak 66 responden (37,7%)

Tabel 2 Distribusi Tangible Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan BPJS Di Desa Suanæ Tahun 2020

Dimensi tangible	Kepuasan Pasien				Total		P value
	puas		Tidak puas		Jml	(%)	
	F	%	F	%			
baik	93	84,5	17	15,5	110	100	0,000
Tidak baik	16	24,6	49	75,4	65	100	
Jumlah	109	62,3	66	37,7	175	100	

Bahwa bukti langsung atau tangible yang baik 84,5 % dan yang tidak baik yaitu 15,5 % sedangkan dimensi tangible tidak baik yaitu 24,6 % dan tangible tidak baik tetapi kepuasannya jg tidak baik yaitu 75,4 %, sedangkan nilai p valuenya yaitu 0,000 artinya ada hubungan natara tangibele dengan kepuasan terhadap BPJS pasien.

Tabel 3 Distribusi reliability dengan kepuasan pasien BPJS di Desa Suanæ Tahun 2020

Reliability	Kepuasan pasien				Total		P value
	Puas		Tidak puas		Jml	(%)	
	F	%	F	%			
Baik	76	75,2	25	24,8	101	100	0,000
Tidak Baik	33	44,6	41	55,4	74	100	
Jumlah	109	62,3	66	37,7	175	100	

Dari analisis diatas bahwa pasien dengan realibility baik yaitu 75,2% dan yang tidak baik 44,6 % sedangkan reliability tidak baik yaitu sebebsar 24,8 % dan realibility tidak baik tetapi

kepuasan pasiennya tidak baik yaitu 55,4 %. Sedangkan Analisis selanjutnya yaitu p value 0,000 artinya ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien terhadap BPJS.

Tabel 3 Distribusi Responsive Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Suanae Tahun 2020

Responsive	Kepuasan Pasien				Total		P value
	puas		Tidak puas		Jml	(%)	
	F	%	F	%			
Baik	44	80,0	11	20,0	55	100	0,002
Tidak Baik	65	54,2	55	45,8	120	100	
Jumlah	109	62,3	66	37,7	175	100	

Dari analisis diatas bahwa responsive baik tetapi kepuasann pasiennya tidak baik yaitu 80,0 % dan yang baik yaitu 20,0 % sedangkan responsive tidak baik yaitu 54,2 % sedangkan kepuasan tidak baik 45,8% sedangkan p valuenya 0,002 artinya ada hubungan antara responsive dengan kepuasan pasien terhadap BPJS Kesehatan.

Tabel 4 Hubungan assurance dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Desa Suanae Tahun 2020

Assurance	Kepuasan Paasien				Total		P value
	puas		Tidak puas		Jml	(%)	
	F	%	F	%			
Baik	71	69,6	31	30,4	102	100	0,028
Tidak Baik	38	52,1	35	47,9	73	100	
Jumlah	109	62,3	66	37,7	175	100	

Dari analisis diatas dijelaskan bahwa assurance yang baik dengan kepuasan baik yaitu 69,6 % sedangkan kepuasan tidak baik yaitu 30,4 %. Sedangkan assurance tidak baik tetapi kepuasan baik yaitu 52,1 % sedangkan kepuasan pasien tidak baik hanya 47,9 %. Sedangkan p valuenya yaitu 0,028 artinya nilai p valu < 0,05 % yang artimya ada hubungan natara dimensi assurance dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan.

Tabel 5 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan diDesa Suanae Tahun 2020

Empathi	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak puas		Jml	(%)	
	F	%	F	%			
Baik	77	72,6	29	27,4	106	100	0,001
Tidak Baik	32	46,4	37	53,6	69	100	
Jumlah	109	62,3	66	37,7	175	100	

Dari analisis diatas bahwa empathy yang baik tetapi kepuasan pasien baik 72,6 % dan kepuasan pasien tidak baik yaitu 27,4 % sedangkan empathy yang tidak baik tetapi kepuasan baik yaitu 46,4 % sedangkan kepuasan tidak baik yaitu 53,6 %, sedangkan nilai p valuenya yaitu 0,001 artinya ada hubungan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien.

### **Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Kepuasan pasien merupakan respon atau ingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas. Kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi. Kepuasan merupakan gambaran harapan pasien yang terpenuhi dalam menggunakan jasa Puskesmas. Penelitian ini yang kepuasannya baik 62,1%, sedangkan responden yang kepuasannya tidak baik yaitu 37,9 %. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015) dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultas Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak menunjukkan bahwa adanya hubungan pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model SERVQUAL parasuraman untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan/terpercaya), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian), dan *empathy* (empati).

kepuasan pada pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi dengan nilai p sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015) dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultas Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak menunjukkan bahwa adanya hubungan pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

### **Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap dimensi Tangibles (buktifisik)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat di interpretasikan bahwa berdasarkan yang di peroleh sebanyak sebanyak 17 responden (15,5%) yang memiliki tangible baik dan merasa tidak puas. Sedangkan diantara pasien yang memiliki tangible tidak baik sebanyak 49 responden (75,4%) yang merasa tidak puas. Hasil analisis yang diperoleh  $p = ,000$  artinya ada hubungan antara tangible dengan kepuasan terhadap BPJS pasien.

penelitian yang dilakukan Calisir et al (2012) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakittersebut. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa

dimensi *tangibles* pada Puskesmas kecamatan cipayung sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas.

### **Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa berdasarkan yang di peroleh sebanyak 25 responden (24,8%) yang memiliki *reliability* baik dan merasa tidak puas. Sedangkan diantara pasien yang memiliki *reliability* tidak baik sebanyak 41 responden (55,4%) yang merasa tidak puas. Hasil analisis yang diperoleh p value 0,000 artinya ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap BPJS. Penelitian yang dilakukan Wahyuni, Arma dan Fitria pada tahun 2015 tentang Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di RS DR.Pringadi dan RS Martha Friska Medan menyatakan bahwa nilai kepentingan relatif pada item-item dimensi *reliability* yang terbesar terdapat pada kinerja petugas kesehatan (38,026%), prosedur pendaftaran (34,719%), dan prosedur pelayanan (27,255%). Mukti (2013) menyatakan dalam penelitiannya, terdapat pengaruh kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antara manusia yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Robert dan Prevost juga mengemukakan bahwa mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas, kemampuanpetugas memenuhi kebutuhan pasien serta kelancaran komunikasi petugas dengan pasien termasuk didalamnya sifat ramah, rendah hati dan kesungguhan. (Ilham,2015).

### **Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa berdasarkan yang di peroleh sebanyak 11 responden (20,0%) yang memiliki *responsive* baik dan merasa tidak puas. Sedangkan diantara pasien yang memiliki *responsive* tidak baik sebanyak 55 responden (45,8%) yang merasa tidak puas. Hasil analisis yang diperoleh p valuenya 0,002 artinya ada hubungan antara *responsive* dengan kepuasan pasien terhadap BPJS Kesehatan. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

### **Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Dimensi *Empathy* (Empati)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa berdasarkan yang diperoleh sebanyak 29 responden (27,4%) yang memiliki *empathy* baik dan merasa tidak puas. Sedangkan diantara pasien yang memiliki *empathy* tidak baik sebanyak 37 responden (53,6%) yang merasa tidak puas. Hasil analisis yang diperoleh p value yaitu 0,001 artinya ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan Klien. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan individu dari petugas atau dokter sangat berpengaruh kepada kepuasan pasien dengan cara keperdulian atau sikap perhatian kepada pasien sesuai apa yang diinginkan pasien dengan rasa tanggung jawab dan memberikan kenyamanan dan keamanan pada klien

### **Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Dimensi Assurance (jaminan)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa berdasarkan yang diperoleh di peroleh sebanyak 31 responden (30,4%) yang memiliki assurance baik dan merasa tidak puas.

### **KESIMPULAN**

Rata rata pasien mersa puas dengan pelayanan BPJS di Puskesmas kecamatan cipayung 82 % Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi *tangibles* di Puskesmas kecamatan cipayung dengan nilai p sebesar 0,000 ( $p>0,05$ ). Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi *reliability* di Puskesmas kecamatan cipayung dengan nilai p sebesar 0,000 ( $p>0,05$ ) Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi *responsiveness* di Puskesmas kecamatan cipayung dengan nilai p sebesar 0,002 ( $p>0,05$ ) Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi *emphaty* di Puskesmas kecamatan cipayung dengan nilai p sebesar 0,001 ( $p>0,05$ ). Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi *assurance* di Puskesmas kecamatan cipayung dengan nilai p sebesar 0,028 ( $p>0,05$ ). Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal karena kelima dimensi tersebut memiliki nilai kepuasan baik pada pengguna BPJS.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anita, Lontaan. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Pemilihan Kontrasepsi Pasangan Usia Subur di Puskesmas Damau Kabupaten Talaud. Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes, Manado. Jurnal Ilmiah Bidan. Volume 2, Nomor 1, ISSN : 2339-1731.
- Alkaf, Ilham. (2015). Peran sektor pertanian terhadap perekonomian Kabupaten Cilacap periode 2002-2013. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Efendi, Rustam, (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar, Skripsi, Makasar: Universitas Hasanudin.
- Hastono, Susanto. (2007). Analisa Data Kesehatan. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Hamid, Rachmadani, (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar, Tesis, Makasar: Universitas Hasanudin.
- Mukti, Takdir Ali, 2013, Paradiplomacy Kerjasama Luar Negeri oleh Pemda di Indonesia, The Phinisi Press Yogyakarta
- Tanan, (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal AKK Vol. 2 No 3 hal: 15-21*
- Widiasih, Wiwin dan Hery Murnawan. 2016. Prototipe Rancang Bangun Unit Pengendali Ketinggian Air dalam Tandon. Vol. 13 No. 2: Jurnal Teknik Industri Universitas 17 Agustus Surabaya.