

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PUSKESMAS TUNTUNGAN KECAMATAN PANCUR BATU KABUPATEN DELI SERDANG

Dodi Evrata Tarigan¹, Nalom Siagian², Jonson Rajagukguk³, Maringan Panjaitan⁴, Artha Tobing⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: dodi.evrata.tarigan@gmail.com

Email: nalom.siagian@uhn.ac.id, jonson.rajagukguk@gmail.com, artha.tobing@uhn.ac.id.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction of the Social Security Administering Agency (BPJS) Health at the Tuntungan Health Center, Pancur Batu District, Deli Serdang Regency. Service quality is one of the important factors in creating patient satisfaction, which in turn affects loyalty and the level of use of health services. The research method used is a survey with a quantitative approach, where data is collected through a questionnaire distributed to 100 respondents who are BPJS Health patients at the Health Center. Data analysis was carried out using a simple linear regression technique to test the relationship between service quality variables and patient satisfaction. The results of the study showed that there was a positive and significant effect between service quality and BPJS Health patient satisfaction at the Tuntungan Health Center. This indicates that the better the quality of service provided, the higher the level of patient satisfaction. This study provides recommendations for the Health Center to continue to improve the quality of service through training medical personnel and providing adequate facilities, in order to achieve higher patient satisfaction and increase the effectiveness of health services.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health, Tuntungan Health Center.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tuntungan, Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap loyalitas dan tingkat penggunaan layanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tuntungan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pihak Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan tenaga medis dan penyediaan fasilitas yang memadai, guna mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi dan meningkatkan efektivitas layanan kesehatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Puskesmas Tuntungan.

PENDAHULUAN

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 mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memberikan rasa kepuasan yang baik bagi masyarakat dan hal demikian dapat meningkatkan keinginan masyarakat untuk kembali lagi ke instansi pelayanan tersebut, jika memiliki masalah kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik. Dengan demikian kunjungan ke instansi yang memberikan pelayanan kesehatan itu akan lebih banyak, dimana masyarakat memberikan kepercayaan kepada pihak instansi pelayanan kesehatan agar kembali dari masalah yang di alami.

Pelayanan kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau instansi kesehatan untuk mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga menjaga kesehatan masyarakat. Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan agar tercapainya tujuan dari instansi pemberi pelayanan tersebut. Terdapat berbagai ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Secara umum ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Reabilitasnya/keandalan (*reability*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*assurance*), (4) Empati (*empaty*), (5) Bukti Fisik (*tangible*). Jika kelima dimensi tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal maka pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan terkait.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut sebagai BPJS yang saat ini kita kenal merupakan perpanjangan tangan dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan pada 01 Januari 2014 dimana setiap warga negara wajib menjadi peserta dari JKN. BPJS sendiri merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan melalui Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Di dalam Undang-Undang N0.24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta tersebut adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu (1) Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan dan (2) Bukan Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.

Selama berjalannya program JKN baik oleh BPJS sebagai penyelenggaranya ataupun fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan penting untuk dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien yang akan mewujudkan seberapa optimal kualitas pelayanan yang di berikan. Dengan adanya pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi upaya dalam meningkatkan serta menjaga kualitas mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang ditentukan oleh persepsi seseorang dimana hubungannya tidak jauh beda dengan respon kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan. Persepsi adalah penilaian, pandangan, atas pendapat dari seseorang atau dari pasien yang mendapatkan pelayanan dari puskesmas yang diterimanya baik itu positif maupun negatif. Jika kebutuhan pasien terpenuhi maka itu sudah menjadi gambaran kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di puskesmas tersebut.

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dengan tujuan utama menyediakan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relative terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Puskesmas merupakan organisasi yang majual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka semakin banyak peserta yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai.

Adapun data kunjungan pasien peserta BPJS Kesehatan tahun 2023 di Puskesmas Tuntungan Kecamatan Pancur Batu yaitu sebagai berikut

Tabel 1: Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023 di Puskesmas Tuntungan

No .	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1.	Januari	230 orang
2.	Februari	175 orang

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



3.	Maret	87 orang
4.	April	122 orang
5.	Mei	97 orang
6.	Juni	136 orang
7.	Juli	110 orang
8.	Agustus	123 orang
9.	September	98 orang
10.	Oktober	137 orang
11.	November	143 orang
12.	Desember	168 orang
	Jumlah	1.626 orang

Sumber : Data Puskesmas Tuntungan, Kecamatan Pancur Batu

Dari Tabel Kunjungan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tuntungan tahun 2023, dapat dilihat bahwa ada 1.626 orang yang berkunjung dalam setahun. Dimana jika dicari rata-rata kunjungan pasien BPJS kesehatan per bulannya ke puskesmas Tuntungan adalah sekitar 136 orang.

METODE

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2019:2) “merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah. Populasi penelitian adalah kumpulan objek riset dan objek riset bisa berupa orang, organisasi, kata-kata dan kalimat, simbol-simbol non-verbal, surat kabar, radio, televisi, iklan dan postingan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:130). Populasi pada penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa sampel atau responden berkaitan dengan karakteristik dalam variabel penelitian yang penulis lakukan. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pengunjung pada tahun 2023 sejumlah 1.626 pasien.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara lain, seperti persyaratan dan tuntutan kecocokan untuk pemakaian berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang menyenangkan bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan. Jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan seseorang yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk atau jasa yang diinginkan.

Ada beberapa pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu sebagai berikut :

- (Tjiptono & Chandra, 2011, p. 59) menyatakan bahwa :
“Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.
- Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono F. , 2012, p. 157) menyatakan bahwa :
“Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

- c) Goeth dan Davis (Tjiptono F. , 2012, p. 51) menyatakan bahwa : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan definisi Kualitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan masyarakat (penerima) pelayanan dengan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan. Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk menciptakan kualitas pelayanan bagi masyarakat dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipasi**
Mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik diatas, suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik harus menjadikan indikator tersebut sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal yaitu pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi, jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan

Sulit mengukur tingkat kepuasan pasien karena menyangkut perilaku dan sifat yang sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu objek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit.

Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnose atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan Puskesmas. Kepuasan pasien mempunyai peranan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



penting dalam perkiraan kualitas pelayanan di Puskesmas. Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun perencanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di Puskesmas.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau dirasakan pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di puskesmas, sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan. Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry dimensi kualitas pelayanan meliputi:

- a) Reliabilitas (*Reliability*)
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang diajukan secara akurat sejak pertama kali.
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dalam merespon permintaan mereka dengan segera.
- c) Jaminan (*Assurance*)
Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan.
- d) Empati (*Empathy*)
Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- e) Bukti Fisik (*Tangibles*)
Berkaitan dengan penampilan fisik pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi.

Sistem Pelayanan Kesehatan

Sistem adalah suatu struktur konseptual yang terdiri dari fungsi-fungsi yang bekerja sebagai satu unit organik untuk mencapai keluaran yang diinginkan secara efektif dan efisien. Sistem adalah suatu kesatuan yang utuh terpadu dari berbagai elemen yang berhubungan serta saling mempengaruhi yang secara sadar dipersiapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam teori sistem disebut bahwa sistem terbentuk dari subsistem yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi.

Lingkup Sistem Pelayanan Kesehatan

Dalam sistem pelayanan kesehatan mencakup pelayanan dokter, pelayanan keperawatan dan pelayanan kesehatan masyarakat, dokter merupakan subsistem dari pelayanan kesehatan. Subsistem kesehatan tersebut memiliki tujuan masing-masing dengan tidak meninggalkan tujuan umum dari pelayanan kesehatan.

Terdapat tiga bentuk pelayanan kesehatan yaitu, *primary health care* (pelayanan kesehatan tingkat pertama), *secondary health care* (pelayanan kesehatan tingkat kedua), *tertiary health services* (pelayanan kesehatan tingkat ketiga).

1. *Primary health care* (pelayanan kesehatan tingkat pertama)
Pelayanan kesehatan ini dibutuhkan atau dilaksanakan pada masyarakat yang memiliki masalah kesehatan ringan.
2. *Secondary health care* (pelayanan kesehatan tingkat kedua)
Diperlukan bagi masyarakat yang membutuhkan perawatan rumah sakit atau rawat inap yang dilaksanakan dipelayanan kesehatan utama.
3. *Tertiary health services* (pelayanan kesehatan tingkat ketiga)
Pelayanan kesehatan ini merupakan tingkat pelayanan yang tertinggi biasanya pelayanan ini membutuhkan tenaga ahli.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebuah badan hukum public yang bertanggung jawab langsung terhadap presiden dengan tugas utamanya yaitu untuk memberikan jaminan kesehatan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



nasional kepada seluruh masyarakat Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Dalam penyelenggarannya BPJS Kesehatan diatur oleh Undang-undang No.40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional.

Visi BPJS Kesehatan adalah terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan bagi seluruh penduduk Indonesia pada 2019 berlandaskan gotong royong yang berkeadilan melalui BPJS Kesehatan yang handal, unggul, dan terpercaya.

Misi BPJS Kesehatan yaitu:

1. Meningkatkan kualitas layanan yang berkeadilan kepada peserta, pemberi pelayanan kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya melalui sistem kerja yang efektif dan efisien.
2. Memperluas kepesertaan JKN-KIS mencakup seluruh Indonesia paling lambat 1 Januari 2019 melalui peningkatan kemitraan dengan seluruh pemangku kepentingan dan mendorong partisipasi masyarakat serta meningkatkan kepatuhan kepesertaan.
3. Menjaga kesinambungan program JKN-KIS dengan mengoptimalkan kolektibilitas iuran, sistem pembayaran fasilitas kesehatan dan pengelolaan keuangan secara transparan dan akuntabel.
4. Memperkuat kebijakan dan implementasi program JKN-KIS melalui peningkatan kerjasama antar lembaga, kemitraan, koordinasi dan komunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan.
5. Memperkuat kapasitas dan tata kelola organisasi dengan didukung dengan SDM yang profesional, penelitian, perencanaan dan evaluasi, pengelolaan proses bisnis dan manajemen resiko yang efektif dan efisien serta infrastruktur dan teknologi informasi yang handal.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan variabel dependen sebesar 0,656 unit. Selain itu, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel dependen sangat kuat, dengan nilai signifikansi jauh di bawah 0,05.

Nilai R sebesar 0,85 dan R Square sebesar 0,722 mengindikasikan bahwa model regresi ini mampu menjelaskan 72,2% varians dalam variabel dependen. Adjusted R Square yang bernilai 0,710 menunjukkan bahwa model tetap kuat meskipun disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang ada. Sementara itu, Standard Error of the Estimate sebesar 2,341 menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat akurasi yang baik dalam memprediksi nilai variabel dependen. Secara keseluruhan, analisis ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi variabel dependen, serta menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah alat yang efektif dalam memahami hubungan tersebut.

REFERENSI

- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Jurnal Kebidanan Unggul Kedokteran*, Fakultas Sumatera, Universitas, 3(2), 82–90.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media.
- Maria Nafida Ampu, & Fitriyaningsih. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanan (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2 (05), 167-174.
- Muninjaya, Gde. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Sabarguna, Boy S. (2008) *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, edisi revisi, (Jakarta; Rajawali Press, 2016 Hal 99.
- Soedargo, BP (2019). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302.
- Sianturi, Efendi. 2002. *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*, Penerbit EGC.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:

