



Research Articles

**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
PENGGUNA BPJS DI RUANG INTERNA RUMAH SAKIT
UMUM BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

The Relationship Of Perceptions Of Quality Of Nursing Services With Patient Satisfaction Of Bpjs Users In The Internal Room Of Bahteramas General Hospital, Southeast Sulawesi Province

Niatysauria

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pelita Ibu Kendari, Anduonohu, Poasia, Kota Kendari 93231, Sulawesi Tenggara, Indonesia

*corresponding author, email: niatysauria@gamil.com

Manuscript received: 12 Juni 2020. Accepted: 12-Agustus-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan sekaligus pada suatu saat atau sekali pengambilan data dan di peroleh 173 responden. Cara pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan pertanyaan tertutup dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner tertutup yang dijawab langsung oleh responden pada saat penelitian berlangsung tanpa diwakilkan orang lain. Pengisian kuesioner terlebih dahulu mendapatkan persetujuan oleh responden/ terlibat dalam penelitian. Hasil penelitian mendapatkan Ada hubungan persepsi kehandalan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS, ada hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien pengguna BPJS dan ada hubungan persepsi empati dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kata kunci : BPJS, Persepsi, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between perceptions of the quality of nursing services with patient satisfaction using BPJS in the Internal Room of the Bahteramas General Hospital, Southeast Sulawesi Province. This research was carried out with a cross sectional method. Sampling was carried out simultaneously at one time or once data collection and obtained 173 respondents. The data collection method used was closed-ended interviews using a closed questionnaire research instrument which was answered directly by the respondent at the time of the research without being represented by another person. The first filling in the questionnaire was approved by the respondent/involved in the research. The results showed that there was a relationship between perceptions of reliability and patient satisfaction with BPJS users, there was a relationship between perceptions of responsiveness and patient satisfaction with BPJS users and there was a relationship between perceptions of empathy and patient satisfaction with BPJS users in the Internal Room of Bahteramas General Hospital, Southeast Sulawesi Province.

Keyword: BPJS, Perception, Satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional (Supratman; Sukowati; Sinta, 2003). Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam pelaksanaan penyediaan sarana pelayanan kesehatan (Adriansyah, 2020).

WHO (*World Health Organization*) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia (Muhtaj, 2017). Kutipan tersebut juga tertuang dalam Pasal 28 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 selanjutnya disingkat dengan (UUD NRI) dan Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan selanjutnya disingkat dengan (UUK), menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Efrina, 2021). Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Pirngadi and Hasdiana, 2017). Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin (Hasan, 2019). Sejak Januari 2005 program ini menjadi Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (PJPKM) yang populer dengan nama Askeskin (Librianty, 2018). Pada tahun 2008 program askeskin ini di ubah namanya menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) (Abdi, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Dewi, 2015). Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan PBI (Penerima Bantuan Iuran) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (Dahlia, 2019).

Pengalihan program ini meliputi 6 hal yaitu pelaksanaan koordinasi dan simulasi dalam proses pengalihan program jamkesmas ke dalam BPJS kesehatan, pelaksanaan sosialisasi jaminan kesehatan nasional, penyelesaian pembayaran terhadap klaim fasilitas pelayanan kesehatan yang telah memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta jamkesmas, pendayagunaan verifikator independen jamkesmas menjadi sumberdaya manusia yang diperlukan BPJS kesehatan sesuai kualifikasi (Orisa, 2016), pemanfaatan teknologi aplikasi verifikasi klaim dan sistem pelaporan pelaksanaan jamkesmas ke dalam BPJS kesehatan dan, pengalihan data kepesertaan penerima jamkesmas tahun 2013 ke dalam BPJS kesehatan sebagai peserta penerima bantuan iuran (Orisa, 2016)

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Kristina, 2017). Peran strategis ini di peroleh karena Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar (Sefriany, 2008).

Dari studi yang dilakukan peneliti di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara pada tanggal 16 April 2015 melalui hasil observasi dan

wawancara terhadap 10 sampel, yang menjadi sampel dalam studi pendahuluan ini adalah pasien dan keluarga pasien pengguna layanan BPJS (Yasni, 2020), sebagian besar menyampaikan berbagai keluhan mengenai layanan kesehatan BPJS adalah 6 (60%) sampel menyatakan perawat tidak segera datang apabila pasien membutuhkan disini ketanggapan perawat yang masih dirasakan kurang, selain itu 8 (80%) sampel menyatakan perawat kurang teratur dalam menjenguk atau melihat kondisi pasien serta perhatian terhadap pasien sehingga membuat pasien merasa kurang puas atau empati perawat yang masih kurang, dan 5 (50%) sampel menyatakan perawat juga kurang konsisten dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sehingga pasien merasa kurang puas atau kehandalan perawat yang masih dirasakan kurang (Primadianty, 2020). Berdasarkan fenomena di atas maka perlu upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien (Mustofa, 2008)

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS dapat dilakukan berbagai upaya seperti mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS, pembagian tugas perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS (Widada, 2017). Akan tetapi upaya tersebut belum dapat mengurangi persepsi pasien BPJS terhadap kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara (Ode, 2017).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* (Rusdi, Rosdiana and Idrus, 2021). Penelitian ini rencana dilaksanakan di Kampo Enta Kelurahan Bonelipu Wilayah Kerja Puskesmas Bonerombo Kabupaten Buton Utara dengan jumlah sampel sebesar 173 orang.

Cara pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan pertanyaan tertutup dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner tertutup yang dijawab langsung oleh responden pada saat penelitian berlangsung tanpa diwakilkan orang lain. Pengisian kuesioner terlebih dahulu mendapatkan persetujuan oleh responden/ terlibat dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Umur Responden

Distribusi responden menurut umur dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Umur di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Umur	n	%
1.	< 25 Tahun	91	52,6
2.	26-35 Tahun	37	21,4
3.	36-45 Tahun	18	10,4
4.	> 46 Tahun	27	15,6
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa dari 173 responden terbanyak adalah berumur < 25 tahun yaitu sebanyak 91 responden (52,6%) dan yang terkecil adalah berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 18 responden (10,4%).

b. Pendidikan Responden

Distribusi responden menurut pendidikan dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pendidikan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Pendidikan	n	%
1.	SMP	41	23,7
2.	SMA	93	53,8
3.	Sarjana	39	22,5
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa dari 173 responden terbanyak adalah berpendidikan SMA yaitu sebanyak 93 responden (53,8%) dan yang terkecil adalah berpendidikan Sarjana yaitu sebanyak 39 responden (22,5%).

c. Pekerjaan Responden

Distribusi responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Pekerjaan	n	%
1.	Swasta	66	38,2
2.	Karyawan	10	5,8
3.	PNS/POLRI/TNI	97	56,1
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa dari 173 responden terbanyak adalah bekerja PNS/POLRI/TNI yaitu sebanyak 97 responden (56,1%) dan yang terkecil adalah bekerja sebagai karyawan yaitu sebanyak 10 responden (5,8%).

d. Responden Pengguna BPJS

Distribusi responden pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dapat terlihat pada tabel pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Distribusi Responden Pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Pengguna BPJS	n	%
1.	Askes	97	56,1
2.	Jamkesmas	35	20,2
3.	Jamsostek	10	5,8
4.	Mandiri	31	17,9
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa dari 173 responden terbanyak pengguna BPJS adalah Askes yaitu sebanyak 97 responden (56,1%) dan yang terkecil adalah Jamsostek yaitu sebanyak 10 responden (5,8%).

2. Analisis Univariat

Tabel 7. Distribusi Persepsi Mutu Pelayanan Keperawatan Menurut Kehandalan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Persepsi Kehandalan	n	%
1.	Cukup	66	38,2
2.	Kurang	107	61,8
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 107 responden (61,8%) yang menyatakan persepsi kehandalan kurang dan 66 responden (38,2%) yang menyatakan cukup.

Tabel 8. Distribusi Persepsi Mutu Pelayanan Keperawatan Menurut Daya Tanggap di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Persepsi Daya Tanggap	n	%
1.	Cukup	68	39,3
2.	Kurang	105	60,7
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 8 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 105 responden (60,7%) yang menyatakan persepsi daya tanggap kurang dan 68 responden (39,3%) yang menyatakan cukup.

Tabel 9. Distribusi Persepsi Mutu Pelayanan Keperawatan Menurut Empati di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Persepsi Empati	n	%
1.	Cukup	54	31,2
2.	Kurang	119	68,8
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 9 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 119 responden (68,8%) yang menyatakan persepsi empati kurang dan 54 responden (31,2%) yang menyatakan cukup.

Tabel 10. Distribusi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

No	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	n	%
1.	Puas	65	37,6
2.	Tidak Puas	108	62,4
Jumlah		173	100

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 10 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 108 responden (62,4%) yang menyatakan tidak puas dan 65 responden (37,6%) yang menyatakan puas.

3. Analisis Bivariat

Tabel 11. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di 2 Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

Survei Kepuasan Berkeseluruhan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2019								
Persepsi Kehandalan	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS				Total		X ² tabel	X ² hitung
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	39	22,5	27	15,6	66	38,2	3,841	21,066
Kurang	26	15	81	46,8	107	61,8		
Total	65	37,6	108	62,4	173	100		

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 11 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 66 responden (38,2%) menyatakan persepsi kehandalan cukup dan 107 responden (61,8%) menyatakan persepsi kehandalan kurang.

Tabel 12. Hubungan Persepsi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

Persepsi Daya Tanggap	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	Total	X ² tabel	X ² hitung
-----------------------	-------------------------------	-------	----------------------	-----------------------

	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	44	25,4	24	13,9	68	39,3	3,841	35,167
Kurang	21	12,1	84	48,6	105	60,7		
Total	65	37,6	108	62,4	173	100		

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 12 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 68 responden (39,3%) menyatakan persepsi daya tanggap cukup dan 105 responden (60,7%) menyatakan persepsi daya tanggap kurang.

Tabel 13. Hubungan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015

Persepsi Empati	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS				Total		X ² tabel	X ² hitung
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Cukup	31	17,9	23	13,3	54	31,2	3,841	13,168
Kurang	34	19,7	85	49,1	119	68,8		
Total	65	37,6	108	62,4	173	100		

Sumber : Data Primer, di olah bulan Juni, 2015

Dari tabel 13 menunjukkan bahwa dari 173 responden terdapat 54 responden (31,2%) menyatakan persepsi empati cukup dan 119 responden (68,8%) menyatakan persepsi empati kurang.

Pembahasan

Penilaian yang dilakukan pada penelitian persepsi kehandalan meliputi prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbeli-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara detail perubahan pasien kepada dokter pada saat berkunjung, perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien ≤ 2 jam (Tawakkal, Fajar Kurniawan, 2020).

Persepsi daya tanggap merupakan bagian dari dimensi daya tanggap dengan metode *SERVEQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan (Amly, 2020). Persepsi daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan keperawatan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara adalah pelayanan keperawatan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan keperawatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan (Yasni and Narmi, 2020).

Hasil tersebut di dukung oleh pendapat (Waltiana, 2014) yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan pada keperawatan. (Fitriyannah, 2017) juga berpendapat berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala

keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Kemudian Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Berdasarkan hasil jawaban responden pada penelitian di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa empati perawat dalam meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan menghibur serta memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka masih perlu ditingkatkan, hasil ini di dukung oleh pendapat dari (Muhamad Nur Rahmad, 2016) empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan perawat- pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan *caring* (Apriza, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidak puasan pasien sangat berhubungan dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh perawat dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan asuhan keperawatan yang pasien dapatkan di ruang rawat inap (Hermanto, 2010). Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima (Fitriyanah, 2017).

KESIMPULAN

1. Ada hubungan persepsi kehandalan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Ada hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Ada hubungan persepsi empati dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti menyarankan :

1. Bagi Pihak Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara
Pihak Manajemen Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sebaiknya lebih meningkatkan upaya pengembangan keterampilan kepada perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan mengadakan pelatihan seperti keterampilan teknis, manajerial dasar, demi meningkatkan kualitas pelayanan pasien pada aspek mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan sehingga nantinya perawat mampu memberikan pelayanan dengan terampil dalam asuhan keperawatan.
2. Bagi Instansi Pendidikan
Kepada pihak institusi pendidikan khususnya ilmu keperawatan, diperlukan studi lebih lanjut terkait mutu pelayanan rawat inap tidak hanya melihat mutu pelayanan keperawatan, akan tetapi mutu pelayanan rawat inap secara keseluruhan meliputi mutu pelayanan dokter maupun tenaga administrasi.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada semua yang telah membantu kami selama penelitian dan penulisan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, M. M. (2011) ‘Tinjauan Yuridis Normatif Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (Jamkesmas) Terhadap Perlindungan Hukum Masyarakat Miskin (Studi SK Menti Kesehatan Nomor 686/ Menkes/ SK/ VI/ 2010)’, *eprints umm*.
- Adriansyah, F. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kecamatan Gelumbang’, *repository.unsri*.
- Amly, H. Z. (2020) ‘Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin RS. Pirngadi’, *Jurnal Health Sains*. Ridwan Institute, 1(4), pp. 184–194. doi: 10.46799/JHS.V1I4.40.
- Apriza (2018) ‘Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Puri Husada Tembilahan’, *Jurnal Ners*, 2(1), pp. 41–55. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/710>.
- Dahlia, A. (2019) ‘Motivasi Kepesertaan Mandiri BPJS di Era Universal Health Coverage Jaminan Kesehatan Nasional’, *repository ubaya*. Direktorat Penerbitan dan Publikasi Ilmiah Universitas Surabaya. Available at: <http://www.journal.ubaya.ac.id/index.php/jkkd/issue/view/144>.
- Dewi, M. W. (2015) ‘Perbandingan Premi Asuransi Kesehatan Peserta Bpjs Badan Usaha Dengan Asuransi Kesehatan Swasta’, *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. STIE AAS Surakarta, 16(01). doi: 10.29040/JAP.V16I01.20.
- Efrina, F. (2021) ‘penyelesaian sengketa piutang macet badan penyelenggara jaminan sosial(BPJS) kesehatan terhadap rumah sakit di kota jambi’.
- Fitriyanah, E. (2017) ‘Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 Rsud Dr. H Soewondo Kendal’, *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 9(2). Available at: <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/jikk/article/view/600>
- Hasan, N. (2019) ‘Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)’, *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), pp. 352–358. doi: 10.33366/JISIP.V8I4.2013.
- Hermanto, D. (2010) ‘Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidananterhadap Kepuasan Pasien Rawat Inapkebidanan Di Rsud Dr. H. Soemarnososroatmodjobulungan Kalimantan Timur’.
- Kristina, P. J. (2017) ‘Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Di Rsi G Kabupaten Malang’, *Nursing News : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(3). doi: 10.33366/NN.V2I3.655.
- Librianty, N. (2018) ‘Faktor - Faktor Yang Menyebabkan Ketidak Puasan Pasien Bpjs (Jamkesda) Terhadap Pelayanan Bpjs Di Poliklinik Rsud Taluk Kuantan Tahun

- 2017', *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 55–56. doi: 10.31004/PREPOTIF.V2I2.257.
- Muhamad Nur Rahmad (2016) 'Identifikasi Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kelas Iii Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Asoka Rsu Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara'.
- Muhtaj, M. El (2017) 'Menegaskan Kembali Hak Kesehatan Jiwa Sebagai Hak Asasi Manusia', *Humanitas: Jurnal Kajian dan Pendidikan HAM*, 8(1), pp. 78–96. doi: 10.24114/HPU.V8I1.10888.
- Mustofa, A. (2008) 'Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Temanggung', *FIKkeS*, 1(2). Available at: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159>.
- Ode, D. W. W. (2017) 'Studi Penerapan Sistem Pembayaran Layanan Kesehatan Dengan Sistem Diagnosis Penyakit (Indonesia Case Based Groups / Ina-Cbgs) Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahteramas Kota Kendari Tahun 2015', (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 1(3). doi: 10.37887/JIMKESMAS.V1I3.1208.
- Orisa, F. D. (2016) 'Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Ujung Batu Kab. Rokan Hulu Provinsi Riau (Studi Kasus Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).', *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP*, 3(2), pp. 1689–1699. Available at: <https://www.neliti.com/publications/33199/kualitas-pelayanan-di-puskesmas-ujung-batu-kab-rokan-hulu-provinsi-riau-studi-ka>.
- Pirngadi and Hasdiana (2017) Peran Hukum Kesehatan Dalam Melindungi Peserta Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (*Studi di RSUD Dr. Pirngadi Medan*), *jurnal.pancabudi.ac.id*. Available at: <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/hukumresponsif/article/view/625> (Accessed: 31 July 2021).
- Primadianty, I. (2020) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Massenrempulu Kabupaten Enrekang'.
- Rusdi, Rosdiana and Idrus, I. (2021) 'Gambaran Kemanfaatan Layanan Kesehatan Dasar Menjangkau Masyarakat Di Kepulauan Dengan Program Perahu Sehat Pulau Bahagia (Pspb)', *JSSHA ADPERTISI JOURNAL*, 1(01), pp. 61–73. Available at: <http://jurnal.adpertisi.or.id/index.php/JSSHHA/article/view/157>.
- Sefriany, P. (2008) 'Hubungan Tipologi Strategi, Kematangan Ti, Dan Ukuran Rumah Sakit Dengan Investasi Teknologi Informasi Dan Pengaruh Investasi Teknologi Informasi Terhadap Pertumbuhan Pasien Rumah Sakit Di Surabaya'. Available at: <http://lib.unair.ac.id>.
- Supratman; Sukowati; Sinta (2003) 'Peran Tenaga Kesehatan Masyarakat'. Palembang:

Media Litbang Ekonomi Kesehatan, pp. 1–7.

- Tawakkal, Fajar Kurniawan, I. I. (2020) *Studi Pelaksanaan Selfmedication Pada Penderita Diare Berdasarkan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Pesisir Kecamatan Soropia Kabupaten Konawe*, *Jurnal Aksara Public*. Available at: <http://www.aksarapublic.com/index.php/home/article/view/453/431>.
- Waltiana, W. (2014) ‘ANALISIS Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Pada Unit Gawat Darurat Rsudkuala Kurun Kabupaten Gunung Mas’.
- Widada, T. (2017) ‘Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsud Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)’, *Jurnal Ketahanan Nasional*. Universitas Gadjah Mada, 23(2), pp. 199–216. doi: 10.22146/JKN.26388.
- Yasni, Y. (2020) ‘Hubungan marketing mix terhadap kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan rumah sakit umum bahteramas provinsi sulawesi tengggara’, *Jurnal Keperawatan*, 4(02), pp. 22–35. Available at: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JK/article/view/438>.
- Yasni, Y. and Narmi, N. (2020) ‘Hubungan Marketing Mix Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara’, *Jurnal Keperawatan*, 4(02), pp. 22–35. Available at: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JK/article/view/438> (Accessed: 31 July 2021).