

**PENGARUH KENAIKAN IURAN BPJS DAN KUALITAS PELAYANAN BPJS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS MANDIRI
DI KELURAHAN TUGU SELATAN JAKARTA UTARA TAHUN 2018**

THE EFFECT OF INCREASING BPJS FILLING AND QUALITY OF BPJS
SERVICES ON THE SATISFACTION OF MANDIRI BPJS PARTICIPANTS
IN KELURAHAN TUGU SELATAN JAKARTA UTARA 2018

Abdul Harris Keliat, Ignatius A. Wirawan Nugrohoadi², Budi Hartono³

¹Mahasiswa Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia

²Dosen Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia

³Dosen Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia

harriskeliat@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan adalah salah satu hak dasar hidup yang sudah semestinya dipenuhi, negara harus menjamin akses kesehatan semua rakyatnya tanpa kecuali. Kesehatan yang menjadi salah satu faktor penting dalam perkembangan bangsa, menjadi perhatian serius dari pemerintah dan masyarakat. Dari tahun ke tahun berbagai program dan kebijakan untuk meningkatkan taraf kesehatan dan kesejahteraan dalam rangka meningkatkan daya saing bangsa di tingkat dunia terus dilaksanakan pemerintah demi mengejar ketertinggalan dari masyarakat dunia pada umumnya. Berbagai program dan kebijakan tersebut antara lain adalah BPJS (badan penyelenggara jaminan sosial) dengan prinsip asuransi kesehatan. Namun, pada Peraturan Presiden nomor 19 tahun 2016 tentang jaminan kesehatan tertuang pada tanggal 1 April 2016 iuran BPJS akan mengalami kenaikan. Dengan adanya kenaikan iuran BPJS ini banyak masyarakat di Kelurahan Tugu Selatan, Jakarta Utara mengeluh keberatan khususnya pasien peserta BPJS mandiri dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS khususnya pasien peserta BPJS mandiri untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kenaikan iuran BPJS dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS mandiri di kelurahan Tugu Selatan, Jakarta Utara 2018.

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan pendekatan *cross sectional*, karena dalam rangka mencari hubungan sebab akibat yang dilakukan analisis *structural equational model* (SEM). Hasilnya adalah Kenaikan iuran BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, Kualitas Pelayanan BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, Kenaikan Iuran BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara kenaikan iuran BPJS dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Mandiri di kelurahan Tugu Selatan, Jakarta Utara tahun 2018. Saran untuk penelitian berikutnya untuk memperdalam lagi tentang BPJS (badan penyelenggara jaminan sosial) dengan menggunakan metode penelitian SEM (*Structural Equation Modeling*).

Kata Kunci: Kenaikan iuran BPJS, Kualitas Pelayanan BPJS, Kepuasan Pasien Peserta BPJS

ABSTRACT

Health is one of the basic rights of life that should be fulfilled, the state must ensure access to health of all its people without exception. Health, which is an important factor in the development of the nation, is a serious concern from the government and society. From year to year various programs and policies to improve the level of health and welfare in order to improve the competitiveness of the nation at the world level continue to be carried out by the government in order to catch up with the world community in general. Various programs and policies include BPJS (the social security organizer) with the principle of health insurance. However, in Presidential Regulation number 19 of 2016 concerning health insurance stated on April 1, 2016 BPJS contributions will increase. With the increase in BPJS contributions, many people in Tugu Selatan Village, North Jakarta complained about objections, especially patients with independent BPJS participants and this could affect the satisfaction of BPJS participants, especially patients of independent BPJS participants for which researchers were interested in conducting research entitled the influence of BPJS contributions and quality health services for patient satisfaction of independent BPJS participants in Tugu Selatan village, North Jakarta 2018.

This research is a quantitative descriptive study that is a cross sectional approach, because in order to find a causal relationship conducted by analysis of structural equational models (SEM). The result is an increase in BPJS contribution positive effect on BPJS Participant Patient Satisfaction, BPJS Service Quality has a positive effect on the Satisfaction of BPJS Participant Patients, the increase in BPJS Contribution has a positive effect on BPJS Participant Patient Satisfaction. The conclusion of this study that this study shows the simultaneous influence between BPJS contribution increase and health service quality on patient satisfaction of BPJS Mandiri participants in Tugu Selatan village, North Jakarta in 2018. Suggestions for subsequent research are to deepen BPJS (social security organizing body) using the SEM (Structural Equation Modeling) research method.

Keywords: Increase BPJS contribution, BPJS Service Quality, Patient Satisfaction BPJS participants

PENDAHULUAN

Setiap manusia mempunyai hak untuk hidup, hak untuk hidup adalah hak asasi manusia paling hakiki. Kesehatan adalah salah satu hak dasar hidup yang sudah semestinya dipenuhi, negara harus menjamin akses kesehatan semua rakyatnya tanpa kecuali. Kesehatan yang menjadi salah satu faktor penting dalam perkembangan bangsa, menjadi perhatian serius dari pemerintah dan masyarakat. Dengan telah diundangkannya Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka terbentuklah BPJS yang berlaku mulai Januari 2014 dan menjanjikan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. BPJS bertujuan untuk memperbaiki status kesehatan masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, namun menjadi peserta BPJS wajib membayar iuran BPJS sesuai dengan kelas yang di pilih ada dua macam kepesertaan yaitu peserta mandiri dan peserta BPJS ketenagakerjaan. Dari kedua kepesertaan ini wajib membayar iuran

BPJS sesuai dengan kelas yang peserta pilih ada kelas I dengan iuran Rp. 59.500,-, kelas II Rp. 42.500,-, dan kelas III Rp. 25.500,-.

Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Namun, pada Peraturan Presiden nomor 19 tahun 2016 tentang jaminan kesehatan tertuang pada tanggal 1 April 2016 iuran BPJS akan mengalami kenaikan. Dalam peraturan presiden khususnya pasal 16 huruf F ayat (1) dijelaskan iuran terendah yaitu kelas III menjadi Rp. 30.000,- yang semula hanya Rp. 25.500,- dan kelas II menjadi Rp. 51.000,- yang semula Rp. 42.500,- kelas III menjadi Rp. 80.000,- yang semula Rp. 59.500,- kenaikan iuran BPJS ini mengalami pro dan kontra dan kenaikan iuran BPJS ini ada saja masyarakat yang keberatan dengan kenaikan iuran BPJS ini.

TUJUAN

Tujuan penelitian ini untuk mendapat gambaran tentang pengaruh kenaikan iuran BPJS dan kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Mandiri di Kelurahan Tugu Selatan, Jakarta Utara Tahun 2018.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan pendekatan *cross sectional*, karena dalam rangka mencari hubungan sebab akibat yang dilakukan analisis

structural equational model (SEM), dimana data variabel dependen (Y) dan independen (X1) dan (X2) diambil pada periode waktu yang sama sesuai dengan kerangka konsep penelitian variabel X1 yaitu Kenaikan Iuran BPJS, variabel X2 yaitu kualitas pelayanan kesehatan BPJS dan variabel Y yaitu kepuasan pasien peserta BPJS Mandiri di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara.

Sumber data primer untuk penelitian ini diperoleh langsung dari pengisian kuesioner oleh responden. Sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari berbagai macam dokumen kelurahan dan data BPS, ataupun data yang diperoleh dari sistem informasi BPJS. Walaupun penelitian ini menggunakan dua jenis data, data yang digunakan dalam analisis penelitian ini didominasi oleh data primer.

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner secara personal (*personally administered questionnaires*). Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner berupa pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka.

Skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah bipolar ajektif, yang merupakan penyempurnaan dari *semantic scale* dengan harapan agar respon yang dihasilkan merupakan *intervally scale data* (Ferdinan, 2006). Skala digunakan pada rentang interval 1-5. Penggunaan skala 1-10 (skala genap) untuk menghindari jawaban responden yang cenderung memilih jawaban ditengah, sehingga akan menghasilkan respon yang mengumpul ditengah (*grey area*). Berikut gambaran pemberian skor atau nilai pada pertanyaan kuesioner penelitian ini: untuk kategori pertanyaan tertutup dengan jawaban sangat tidak setuju hingga setuju adalah sebagai berikut:

1 = Sangat negatif

- 2 = Negatif
- 3 = Sedang
- 4 = Positif
- 5 = Sangat setuju

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program komputer *Analysis Of Moment Structure* (AMOS). Dalam penelitian ini digunakan dua macam teknik analisis, yaitu:

1. Analisis konfirmatori (*confirmatory factory analysis*) pada SEM yang digunakan untuk mengkonfirmatori faktor-faktor yang paling dominan dalam satu kelompok variabel.
2. *Regression Weight* pada SEM yang digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh antara variabel-variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran tentang karakteristik responden dalam penelitian ini yang meliputi umur, jenis kelamin dan status pekerjaan pada pasien peserta BPJS bisa dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Menurut Karakteristik Responden di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara Tahun 2017

Karakteristik		Jumlah	%
Umur	< 20 Tahun	92	36,8
	20 - 35 Tahun	60	24,0
	> 35 Tahun	98	39,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	158	63,2
	Perempuan	92	36,8
Status Pekerjaan	Tidak Bekerja	168	67,2
	Bekerja	82	32,8

Berdasarkan data pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta BPJS adalah berumur

pada rentang >35 tahun sebanyak 98 (39.2%) responden. Berdasarkan jenis kelamin peserta BPJS memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 158 (63.2%) responden. Berdasarkan status pekerjaan pasien peserta BPJS memperlihatkan bahwa sebagian besar responden tidak bekerja, yaitu sebanyak 168 (67.2%) responden.

Hasil uji *chi square* terhadap karakteristik responden terhadap variasi jawaban variabel Kenaikan Iuran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8.

Hasil Uji *Chi Square* Karakteristik Responden Terhadap Variasi Jawaban Variabel Kenaikan Iuran di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara Tahun 2017

Karakteristik	P-value <i>Chi Square</i> ($\alpha=5\%$)	Hasil	Keterangan
Umur	0,055	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan
Jenis Kelamin	0,117	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan
Status Pekerjaan	0,487	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan

Berdasarkan hasil uji *Chi Square*, diketahui *Pvalue* $\alpha = 5\%$ (*Asymp.Sig*) untuk setiap karakteristik responden lebih besar dari 0,05. Hasil uji tersebut membuktikan bahwa karakteristik responden tidak ada hubungan terhadap variasi jawaban dari variabel Kenaikan Iuran.

Hasil uji *Chi Square* karakteristik responden terhadap variasi jawaban variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.9.

Hasil Uji *Chi Square* Karakteristik Responden Terhadap Variasi Jawaban Variabel dan variabel Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara Tahun 2017

Karakteristik	P-value Chi Square ($\alpha=5\%$)	Hasil	Keterangan
Umur	0,056	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan
Jenis Kelamin	0,592	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan
Status Pekerjaan	0,909	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan

Berdasarkan hasil uji *Chi Square*, diketahui *Pvalue* $\alpha = 5\%$ (*Asymp.Sig*) untuk setiap karakteristik responden lebih besar dari 0,05. Hasil uji tersebut membuktikan bahwa karakteristik responden tidak ada hubungan terhadap variasi jawaban dari variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS.

Hasil uji *Chi Square* karakteristik responden terhadap variasi jawaban variabel Kepuasan Pasien Peserta BPJS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.10

Hasil Uji *Chi Square* Karakteristik Responden Terhadap Variasi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara Tahun 2017

Karakteristik	P-value Chi Square ($\alpha=5\%$)	Hasil	Keterangan
Umur	0,077	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan

Jenis Kelamin	0,450	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan
Status Pekerjaan	0,480	$Pvalue > 0,05$	Tidak Ada Hubungan

Berdasarkan hasil uji *Chi Square*, diketahui *Pvalue* $\alpha = 5\%$ (*Asymp.Sig*) untuk setiap karakteristik responden lebih besar dari 0,05. Hasil uji tersebut membuktikan bahwa karakteristik responden tidak ada hubungan terhadap variasi jawaban dari variabel Kepuasan Pasien Peserta BPJS.

Berikut ini adalah hasil pengukuran nilai *R-Square*, yang juga merupakan nilai *goodness of fit model*. Berikut hasil *output*-nya dalam bentuk tabel, yaitu:

Tabel 5.15

Hasil Pengukuran *R-Square* dari Variabel Kenaikan Iuran BPJS, Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara Tahun 2017

Variabel	R Square
Kenaikan Iuran BPJS	
Kepuasan Pasien	0,749521
Kualitas Pelayanan	

Berdasarkan tabel 5.15, Kenaikan Iuran BPJS dan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS berkontribusi terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS sebesar 0,749521. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut dapat disimpulkan bahwa variabilitas Kenaikan Iuran BPJS dan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS berkontribusi terhadap variabilitas Kepuasan Pasien Peserta BPJS sebesar 74,95% dan 25,05% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kenaikan iuran BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien

Peserta BPJS, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0,268738, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 2,960564 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Besar pengaruh Kenaikan Iuran BPJS terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS sebesar 19,69%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Baby Silvia Putri dan Lindawati Kartika pada Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1, Februari 2017 : 1 – 12 dengan judul Pengaruh Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter dan Status Gizi Peserta BPJS Rumah Sakit Hermina Bogor, didapatkan ada pengaruh antara Kenaikan Tarif BPJS terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter dengan nilai T-Statistik sebesar 3,897 dan besar pengaruh sebesar 74,6%.

Kualitas Pelayanan BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0,654164, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 7,315626 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Besar pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS sebesar 55,26%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Demiyati C (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan tahun 2013 dengan nilai T-Statistik sebesar 4,261.

Kenaikan Iuran BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0,268738, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 2,960564 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai *T-Statistic* tersebut berada

di atas nilai kritis (1,96). Kualitas Pelayanan BPJS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0,654164, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 7,315626 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Kenaikan Iuran BPJS dan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS berkontribusi terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS sebesar 0,749521 Berdasarkan hasil pengukuran tersebut dapat disimpulkan bahwa variabilitas Kenaikan Iuran BPJS dan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS berkontribusi terhadap variabilitas Kepuasan Pasien Peserta BPJS sebesar 74,95% dan 25,05% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara Tahun 2017 dipengaruhi oleh Kenaikan Iuran BPJS sebesar 0,269, dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS sebesar 0,654 dan dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 0,250 artinya terdapat pengaruh yang positif dari Kenaikan Iuran BPJS dan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, semakin naik Iuran BPJS dan semakin baik Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS, maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara tahun 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Baby Silvia Putri dan Lindawati Kartika pada Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1, Februari 2017 : 1 – 12 dengan judul Pengaruh Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter dan Status Gizi Peserta BPJS Rumah Sakit Hermina Bogor, didapatkan ada pengaruh antara Kenaikan Tarif BPJS

terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter dengan nilai T-Statistik sebesar 3,897 dan besar pengaruh sebesar 74,6%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka didapatkan kualitas pelayanan kesehatan BPJS merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS. Jika kualitas pelayanan kesehatan BPJS baik, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS di Kelurahan Tugu Selatan Jakarta Utara akan semakin baik pula dan berdasarkan penelitian ini didapatkan pengaruh secara simultan antara variabel kenaikan iuran BPJS dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS mandiri di Kelurahan Tugu Selatan, Jakarta Utara, Tahun 2018.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas serta keterbatasan penelitian, maka beberapa saran yang dapat diberikan peneliti antara lain (1) Diharapkan manajemen BPJS untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS, seperti memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak, waktu pelayanan yang sesuai jadwal, dan petugas kesehatan yang cepat tanggap apabila dibutuhkan. (2) Diharapkan adanya program *check-up* bagi peserta BPJS, manajemen tidak hanya menghabiskan biaya untuk mengeluarkan aspek kuratif, tetapi juga memfokuskan pada aspek preventif. (3) BPJS perlu meningkatkan kualitas layanannya dalam hal keramahan dan terutama kecepatan administrasi kepesertaan untuk mencegah terjadinya antrian pendaftaran. Untuk itu diperlukan perbaikan terhadap pola sistem antrian yang ada saat ini, agar disesuaikan dengan *local content* pada wilayah-wilayah terkait dengan mempertimbangkan penambahan pada jam pelayanan. (4) Diharapkan pada

penelitian berikutnya untuk menggunakan metode SEM dalam melakukan penelitian dengan variabel yang sama dan lebih mendalam dalam melakukan penelitian. (5) Diharapkan ada penelitian lanjutan untuk menganalisis lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS dengan mengukur variabel selain yang ada pada penelitian ini, seperti faktor dari organisasi kesehatan dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S., 2010, *Kebijakan Publik*, Jakarta, Yayasan Pancur Siwah.
- Alamsyah, Purnama. 2011. Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen UNPAD*. Vol, IX. No, 1. 62-81
- Andini, R. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention*. Universitas Diponegoro, Tesis.
- Arikunto, S. (2005) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi IV. Jakarta: Gramedia
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Batinggi, Achmad, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta
- Budi, Sulistio. H. 2010. Hubungan Antara Sistem Pembiayaan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Slogohimo Wonogiri
- Byrne, Barbara. 2010. *Structural Equation Modeling with Amos*. Vol,2. Chriswardani Suryawati,
- Dharminto, Zahroh Shaluhiah. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Vol, 09. Hal 177-184

- Depkes, RI. Undang-Undang Republik Indonesia. No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta. Depkes. RI. 2009
- Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. Vol ,12. No, 3.
- Fitranova, Rahida. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
- Ghozali, Imam .2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS*. Semarang : Badab Penerbit Universitas Diponegoro
- Hafizurrachman. 2009. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol,4. No,1.
- Handayani, Sri. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu Retno. Vol, 14. No, 1.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol, 4. No, 2. Hal 9-17.
- Hidayat, A. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid dua, Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Mehr, Cammack (2016). Pengertian asuransi menurut para ahli. From <http://www.gurupendidikan.co.id/6-pengertian-asuransi-menurut-para-ahli-terlengkap/>
- Muninjaya, A.A. Gde. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta : EGC
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Nasution. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Ni made widiastuti. 2015. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Status Kepesertaan dan Karakteristik Sosiodemografi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN di kota Denpasar
- Ningrum R, Huda N, Listya W dan Yuliasuti C, 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KlinikTHT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya, Artikel Kesehatan. Surabaya: STIKES Hang Tuah.
- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Noviansyah Kristian, fatwa sari tertadewi. 2011. Persepsi Masyarakat Terhadap Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin
- Nurkholiq S, 2011. Perbandingan

- Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pengguna Askes dipelayanan Dokter Keluarga PT Askes. Artikel Ilmiah. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Oliver dan Lyn. 2006. *Teori dan Praktek Keperawatan, Pendekatan Integral pada Asuhan Pasien*. Jakarta: ECG
- Pohan I.S. 2002. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai; Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sriwidadi, Teguh. 2011. Manajemen Mutu Terpadu. Vol. 2 No. 2, September 2001: 107-115
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Afabeta
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono ,F. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi