

Analisis Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia

Agusianita, Hasanudin Nuru, Des Metasari
Universtas Dehasen Bengkulu
Email : agusianita2015@gmail.com

Abstrak

Peningkatan peserta JKN menimbulkan suatu permasalahan tersendiri, terutama rumah sakit swasta. Peningkatan jumlah pasien yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga kesehatan akan memberikan dampak psikologi bagi tenaga kesehatan yang dapat menurunkan kualitas layanan, sedangkan pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pasien dan berdampak pada jumlah pasien yang berobat di rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Perawat Terhadap kepuasan pasien JKN rawat inap di Rumah Sakit Rafflesia. Metode yang digunakan adalah metode penelitian *cross sectional*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner pada 162 pasien dengan teknik *random sampling*. Hasil analisis uji univariat bahwa pelayanan perawat baik 74 responden (45,7%), cukup 65 responden (40.1%), sedangkan kurang baik 23 responden (14,2%). Hasil analisis Bivariat menunjukkan adanya hubungan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien

Kata kunci : kepuasan pasien, JKN, pelayanan perawat

Abstract

The increase in JKN participants has created a separate problem, especially for private hospitals. An increase in the number of patients that is disproportionate to the number of health workers will have a psychological impact on health workers which can reduce the quality of service, while service will determine the level of patient satisfaction and have an impact on the number of patients seeking treatment at the hospital. The purpose of this study was to determine Nurse Services on the satisfaction of inpatient JKN patients at Rafflesia Hospital. The method used is cross sectional research method. Data was collected by distributing questionnaires to 162 patients using a random sampling technique. The results of the univariate test analysis showed that 74 respondents (45.7%) had good nurse services, 65 respondents (40.1%) said it was quite good, while 23 respondents (14.2%) were not good enough. The results of the Bivariate analysis showed that there was a relationship between nurse service and patient satisfaction

Keywords : patient satisfaction, national health insurance, nurse service

PENDAHULUAN

Kepesertaan JKN merupakan hal yang menjadi fokus pemerintah dalam upaya. Kemenkes RI No 3/MENKES/Per/I/2020 menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. setiap perusahaan dibidang jasa diantaranya rumah sakit harus mampu menarik pelanggan melalui kualitas pelayanan yang dimiliki dengan berbagai cara melalui sumber daya dan panduan strategi

peningkatan mutu di pusat layanan kesehatan publik, pembayaran insentif bagi perbaikan mutu layanan, mempermudah system dan akses JKN, pemantauan berkala, rumah sakit sebagai provider JKN memberikan pelayanan yang ramah dari petugas Kesehatan. Hal ini membuat rumah sakit dan puskesmas serta klinik kesehatan yang semakin banyak jumlahnya baik di kota maupun di daerah semakin bersaing ketat. Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengalami peningkatan dimana pada tahun 2019, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional sebesar 43.06% dari populasi, sedangkan pada tahun 2020 sudah mencapai 82% dari populasi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai mengerti dan mau menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional tersebut. Akan tetapi, terjadi penurunan pasien rawat inap dengan persentase pasien rawat inap dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional hanya sebesar 2,5% sedangkan pada tahun 2018 pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang melakukan rawat inap sebesar 12,4% (1) (2)

Provinsi Bengkulu merupakan suatu provinsi kecil di Pulau Sumatera dengan jumlah yang sudah terdaptar Jaminan Kesehatan Nasional adalah sebanyak 1.617.872 jiwa yang menunjukkan bahwa 83% penduduk sudah memiliki Jaminan Kesehatan Nasional. Dari laporan menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah pasien rawat inap dari 22% menjadi 6%, terutama pada rumah sakit swasta. Penurunan ini merupakan gambaran dari kualitas layanan

kesehatan yang disediakan di rumah sakit di Provinsi Bengkulu, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah mengalami penurunan khusus pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Penurunan jumlah pasien rawat inap menunjukkan bahwa kepuasan pasien mengalami penurunan.(3)

Rumah Sakit Rafflesia Bengkulu merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Bengkulu. Data awal mengenai Jumlah kunjungan pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat inap Rumah Sakit Rafflesia pada tahun 2019 - 2021 mengalami penurunan. tahun 2019 Jumlah pasien sebanyak 7608, tahun 2020 berjumlah 4343 pasien, sedangkan tahun 2021 semakin menurun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 3514 pasien. data tersebut menunjukkan bahwa penurunan kunjungan sudah terjadi sejak 3 tahun terakhir. Penurunan angka kunjungan pasien ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional dan pelayanan dari Rumah Sakit Rafflesia. Hasil wawancara awal Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Rafflesia dikarenakan persaingan antar rumah sakit, kurangnya tingkat pelayanan, masih kurangnya sumber daya manusia dan faktor pandemi akibatnya Kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien.(4). Sedangkan penelitian yang dilakukan beberapa negara dapat dilihat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian di Rumah

Sakit pendidikan Iran membuktikan bahwa terdapat korelasi bermakna antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan keperawatan yang mana sebagian besar respondennya (95%) mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada. Penelitian yang dilakukan di Yordania juga menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas yang secara keseluruhan dengan kepuasan pasien, kehandalan (*reliability*) merupakan faktor yang paling dominan (5) (6)

Rumah sakit didefinisikan pada undang-undang No. 44 Tahun 2009 sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Salah satu fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan salah satu sumber daya yang diperlukan untuk mendukung terselenggaranya upaya kesehatan adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan rumah sakit memiliki karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Instrumen ilmiah profesional medis yang berbeda berinteraksi satu sama lain. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran, yang harus diikuti oleh para profesional kesehatan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, membuat masalah di rumah sakit menjadi lebih kompleks. Rumah sakit pada dasarnya mempunyai tujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, yang berdampak pada kewajiban pemerintah untuk meningkatkan

kesejahteraan masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian kebutuhan dan keinginan tersebut, merupakan inti dari konsep *service quality*. Kualitas layanan mengacu pada semua aspek kemampuan seseorang atau penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan semaksimal mungkin. Salah satu variabel penentu tingkat kemajuan dan kualitas adalah kapasitas perusahaan kepada pelanggan dalam melayani. (7)(8) (9)

Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan bagaimana pelanggan merasakan layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka inginkan dari atribut layanan yang ada di perusahaan. Kualitas pelayanan dianggap memuaskan dan baik apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas layanan dianggap sangat baik dan berkualitas tinggi jika memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas layanan dianggap buruk jika jauh dari harapan. (10)

Kualitas pelayanan suatu rumah sakit dapat diukur dari perspektif dari para pasien. Tanggapan pasien ini merupakan suatu kunci dalam mengevaluasi atau menilai sistem pelayanan yang ada dalam pengembangan dan peningkatan mutu dari layanan tersebut. Pedoman Jaminan Mutu Berdasarkan pengkajian dari *Centers for Medicare* dan

layanan *Medicaid Services* yang kita kenal dengan *CMS* yang merupakan suatu komite yang menilai kualitas layanan, *CMS* dengan bangga mengakui peran Badan Penelitian dan Kualitas Kesehatan, penerima hibah *CAHPS*, dan *Westat* dalam mengembangkan dan menguji Survei *HCAHPS*. Gambaran Umum Survei Rumah Sakit *CAHPS* Proses pengembangan Survei Rumah Sakit *CAHPS* adalah serangkaian pertanyaan inti yang dapat diberikan sebagai kuesioner yang berdiri sendiri atau dikombinasikan dengan serangkaian item spesifik rumah sakit yang lebih luas. Pelayanan Rawat Inap adalah jenis perawatan kesehatan rumah sakit di mana seorang pasien tinggal di ruang rawat dengan fasilitas kesehatan dan menghabiskan setidaknya satu hari di rumah sakit karena alasan medis meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, perawatan, dan rehabilitasi medis.

Kepuasan Menurut(11) Foenell, dkk dan Tjiptono dalam Wangi yaitu kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui 3 item yaitu :

a. Dimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan secara menyeluruh (*overall satisfaction*). Untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang didapat oleh pelanggan, dapat dilakukan dengan bertanya secara langsung seberapa tingkat kepuasannya pada produk maupun jasa yang diterimanya. Ini dapat dicapai dengan

menentukan hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan perusahaan atau institusi dengan produk atau layanannya dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan layanan pesaingnya.

b. Dimana jika kita membandingkan tingkat kepuasan suatu pelayanan dengan pelayanan lain yang sebanding (*expectation*). Persepsi ini datang dari kepuasan pelanggan yang tidak diukur secara langsung. Namun dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja produk perusahaan atau institusi sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan atas beberapa atribut atau dimensi penting.

c. Dimana tingkat kepuasan pelanggan dengan perusahaan (*experience*) selama menjalin kerjasama. Hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis karena adanya kepuasan pelanggan yang memberikan landasan baik untuk melakukan pembelian kembali dan membangun loyalitas pelanggan dalam membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan. Rasa puas yang didapat pelanggan akan menimbulkan kesetiaan sehingga dapat menciptakan hubungan erat antara pelanggan dengan perusahaan/institusi.

METODE

Desain penelitian ini merupakan desain penelitian *cross sectional* yang menggunakan bersifat parametrik bertujuan untuk

mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Rafflesia Bengkulu dari bulan September s/d Oktober 2022 dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, yaitu metode pemilihan individu secara acak dari populasi untuk mengumpulkan sampel. Rumus Lameshow digunakan untuk menentukan sampel ini(12)(13). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Raflesia dalam hal kualitas pelayanan Perawat. Data primer diperoleh peneliti secara langsung dari responden di lokasi penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer pada tahap ini yang diberikan kepada responden di lokasi penelitian. diawali dengan penjelasan tentang penelitian oleh peneliti kepada responden, lalu dilakukan penandatanganan *informed consent* oleh peneliti dan responden sebagai kesepakatan bahwa bersedia menjadi responden penelitian. Kemudian, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, yang diselesaikan dalam waktu sekitar 15 menit atau sesuai dengan waktu yang diinginkan responden. Analisa data yaitu menggunakan Uji univariat dan Uji bivariate .Unsur dari populasi yang digunakan untuk penelitian disebut dengan sampel. Ukuran sampel sebesar yang

dapat diperoleh peneliti dengan mengorbankan waktu atau tenaga. Rumus Lameshow digunakan untuk menentukan sampel ini (14)(15)

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil peelitian di lakukan melalui nalisis univariat dan bivariat.

1. Analisis Univariat

Tabel 1: Persentase Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia

Kepuasan	N	Persentase	95%CI
Puas	93	57.41	49.59-64.87
Tidak Puas	69	42.59	35.13-50.41

Hasil tabel 1 menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan dan sebagian besar dari responden menyatakan puas. Tingginya persentase ketidakpuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat inap di Rumah Sakit Raflesia menunjukkan bahwa masih tingginya rasa ketidakpuasan pasien terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Rafflesia

Tabel 2 Gambaran Tingkat Pelayanan Perawat pada Pasein JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia

No	Variabel	N	%
1	Pelayanan Perawat		
	Baik	74	45.68
	Cukup baik	65	40.12
	Kurang baik	23	14.20

Hasil tabel 2 menyajikan informasi bahwa hampir sebagian besar dari responden menyatakan bahwa pelayanan perawat tergolong baik, hampir setengah dari

responden mengungkapkan pelayanan perawat sudah cukup baik, dan sebagian kecil dari responden menjawab pelayanan perawat dikategorikan kurang baik

Analisis Bivariat

Tabel 3: Analisis Pelayanan Perawat terhadap tingkat kepuasan pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia

Variabel	P Value
Pelayanan perawat	<0.001

Hasil tabel 3 menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (OR: 7.66, 95%CI: 4.01-14.65, p -value: <0.001)

PEMBAHASAN

Rumah sakit adalah bagian dari sumber daya kesehatan yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam mendukung terselenggaranya upaya kesehatan. Karakteristik dan struktur penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit sangatlah kompleks. Adanya interaksi satu sama lain yang dilakukan antara berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran, yang harus diikuti oleh para profesional kesehatan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. membuat permasalahan yang ada di Rumah Sakit menjadi makin kompleks. Pada hakekatnya fungsi dari Rumah Sakit yaitu tempat untuk menyembuhkan penyakit dan

memulihkan kesehatan tubuh berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berimplikasi pada tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan secara akurat dan upaya yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan inti dari kualitas jasa atau kualitas pelayanan. Perbandingan antara tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang sebenarnya menjadi harapan mereka dari atribut pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan dapat dianggap baik dan memuaskan jika jasa yang mereka terima atau rasakan (*perceived service*) melebihi dari apa yang menjadi harapannya.

Hampir sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan dan sebagian besar dari responden menyatakan puas. Tingginya persentase ketidakpuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat inap di Rumah Sakit Rafflesia menunjukkan bahwa masih tingginya rasa ketidakpuasan pasien terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Rafflesia. Membandingkan antara kinerja atau perasaan seorang pasien dengan apa yang menjadi harapannya disebut sebagai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang didapat dari mengevaluasi pengalaman menggunakan produk atau jasa. Indikator dari kualitas

pelayanan yang dapat digunakan yaitu mengukur kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap jasa lebih sering digunakan, padahal pelayanan kesehatan itu juga unik. Untuk mengetahui kepuasan pasien, terdapat banyak faktor penilaian namun hanya beberapa saja yang dapat benar-benar menggambarkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Loyalitas pasien dibangun dengan memberikan layanan berkualitas tinggi, memuaskan, dan kepuasan pelanggan terkait erat dengan "dari mulut ke mulut". Karena kondisi persaingan yang sangat ketat, sehingga terbentuklah citra dari puskesmas dan akan terus meningkat. Setiap organisasi kesehatan akan melakukan segala upaya untuk membangun reputasi positif di antara pasien sehingga mereka dapat mengandalkan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka. (16).

Salah satu ukuran pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instansi kesehatan kepada pasien yang berkunjung adalah kepuasan pasien. pentingnya pemenuhan kepuasan pengguna menjadi efek dan penilaian kemajuan organisasi kesehatan, terkhusus pada instansi kesehatan swasta. Penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama bahwa masih tingginya. Penelitian lain yang sejalan ditemukan oleh (17)) yang menunjukkan bahwa hampir kebanyakan dari responden memberikan tanggapan yang tidak puas

terhadap kualitas pelayanan. Teuku Peukan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh fasilitas. Sedangkan penelitian berbasis uji simultan mengungkapkan bahwa di Rumah sakit ini kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan prima kepada pasien akan berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka. Fasilitas dapat diukur dengan manfaat, apa yang telah disediakan oleh perusahaan, atau alternatif yang dirasakan. Jika fasilitas rumah sakit memadai dan mampu memenuhi keinginan pasien, maka akan memberikan dampak yang positif pula bagi perkembangan serta keberhasilan dari perusahaan, Adanya hubungan yang signifikan pada kepuasan pasien JKN rawat inap Rumah Sakit Rafflesia dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Pelayanan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan, perawat mengutamakan kebutuhan pasien, keramahan staf dan perawat serta kesiapan pelayanan. Kesan pertama pasien terhadap asuhan keperawatan yang diterimanya merupakan sumber kepuasan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Sesuai dengan temuan penelitian (18) yang menyebutkan hubungan pelayanan yang diberikan oleh perawat di RSUD Bakinang terhadap kepuasan pasien BPJS dengan

memperhatikan komunikasi terapeutik yang efektif dengan pasien, kompetensi perawat, dan juga perawat yang care terhadap pasien. Pelayanan keperawatan dan kinerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Sumber Kasih Cirebon, menurut penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini. Salah satu dimensi mutu kepuasan pasien adalah asuhan keperawatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepuasan jkn di RS.Rafflesia kota yaitu; pelayanan perawat, pelayanan dokter, pengalaman pasien, lingkungan RS rumah sakit dan ranting kesleuruhan, secara statistik terdapat hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari p value di bawah nilai alpha

Rumah Sakit Rafflesia hendaknya melakukan evaluasi dari program, layanan, fasilitas maupun dalam konsep komunikasi antara petugas, perawat maupun tenaga kesehatan lainnya yang ada di lingkungan Rumah Sakit Rafflesia agar dapat meningkatkan pelayanan yang ada dengan sasaran tingkat kepuasan dari pasien itu sendiri, khususnya pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Kepuasan pasien ini akan berdampak dengan jumlah pasien yang akan menggunakan jasa layanan kesehatan masyarakat yang mana citra dari suatu rumah sakit di perngaruhi oleh rasa kepuasan yang di dapat dari pasien itu sendiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian artikel dan penelitian ini peneliti di bantu dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada;

1. Universitas Dehasen Bengkulu yang sudah memfasilitasi dalam penelitian ini
2. Rumah sakit raflesia sebagai tempat penelitian

DAFTAR PUSTAKA

1. BPS. Badan Pusat statistik. 2019;
2. Kemenkes RI, 2021).
3. Dinkes. Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu. 2019.
4. Profil Rumah Sakit Rafflesia R. Profil Rumah sakit rafflesia. 2022.
5. Bauk K, 1, Abd., Kadir R, 2, Saleh A, et al. The Relationship Between Patiens' Characteristics And Service Quality: Patiens' Perception On Inpatient Unit Service In The Local Hospital Of Majene District In 2013. 2013;
6. Al-Damen R. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital." 2017;
7. Tjiptono 2011. Kualitas pelayanan. 2011;
8. Tangdilambi N, Badwi A, Alim A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

- RSUD Makassar. J Manaj Kesehatan yayasana Rs Dr Soetomo. 2019;vol 5 no.2.
9. Pundi J, Marlius D, Ananda F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. 2019;03(0):191–204.
 10. Amrizal Amrizal. Analisis Kritis Pelanggaran Kode Etik Profesi Akuntan Publik. 2014;3 nomor 1:36–43.
 11. Wangi RJ. pengaruh kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalanrumah sakit parudungus madiun. 2017;
 12. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. edisi 5. Peni Puji Lestari, editor. jakarta salemba medika; 2015.
 13. AB S. meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Puskesmas, Biromaru. 2019;(1):80–8.
 14. Nursalam. Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4, Jakarta: Salemba Medika. 2015;
 15. sugiono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. 2016;
 16. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. J Kesehatan Vokasional. 2017;2(1):140.
 17. Sri Lestari LM. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali Tahun 2020. JIAPI:Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemer. JIAPIJurnal Ilmu Adm Dan Pemerintah Indones. 2021;2(1):43–9.
 18. Librianty .N. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang. J Ekon Kiat. 2018;volume 29.