

## HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS TIKALA BARU KECAMATAN TIKALA KOTA MANADO

Sintia Orpa Rakinaung  
Odi Roni Pinontoan  
Rivelino Spener Hamel

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran  
Universitas Sam Ratulangi  
Email : [sintiaorpa@yahoo.com](mailto:sintiaorpa@yahoo.com)

**Background:** *Motivation is a force or factor that is contained in a person who gives rise to, moves and organizes his behavior. Motivation is basically a mental condition that encourages an action and provides strength that leads to the achievement of goals. Motivation to become a BPJS participant can be influenced by the needs of each individual, which is based on an expectation to get a satisfaction on what is received.* **Research Methods:** *This study researchers used a cross sectional study.* **The results:** *using Chi-Square statistical test with a confidence level of 95% ( $\alpha = 0.05\%$ ), obtained  $p\text{-value} = 0.709 > (\alpha) 0.05\%$*  **Conclusion:** *there is no relationship between motivation and BPJS patient satisfaction at Tikala Baru Health Center in Tikala Subdistrict, Manado City.*

**Keyword** : *Motivation, satisfaction of BPJS patients.*

**Latar Belakang:** Motivasi merupakan suatu tenaga atau faktor yang terdapat dalam diri seseorang yang menimbulkan, menggerakkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarahkan kepada pencapaian tujuan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang untuk beraktifitas dalam pencapaian tujuan. Motivasi menjadi peserta BPJS dapat dipengaruhi oleh kebutuhan masing – masing individu, yang didasarkan oleh suatu harapan untuk mendapatkan suatu kepuasan atas apa yang diterima. **Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui Hubungan antara Motivasi Dengan Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala Kota Manado **Metode Penelitian:** Penelitian ini peneliti menggunakan penelitian *cross sectional*. **Hasil Penelitian:** menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05\%$ ), didapatkan nilai  $p\text{-value}=0,709 > (\alpha) 0,05\%$ . **Kesimpulan:** tidak ada hubungan antara motivasi dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala Kota Manado.

**Kata Kunci** : Motivasi, kepuasan pasien BPJS

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali kualitas dan biayanya. Seperti yang tercantum dalam UU No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh sumber daya maupun akses di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan

kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu pada pasal 28 h ayat 1 dinyatakan bahwa “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Dan dalam pasal 34 ayat 3 dinyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (suaib, dkk, 2015).”

Jumlah penduduk di dunia menurut PBB adalah 7,6 miliar. Jumlah Penduduk Indonesia adalah sebanyak 258.704.900 jiwa pada tahun 2016, sedangkan jumlah penduduk yang ada di Sulawesi Utara sebanyak 2.461.028 Jiwa pada tahun 2017 dan di Manado sebanyak 430.133 jiwa pada tahun 2017. Dengan jumlah penduduk sebanyak itu yang semakin tahun semakin bertambah maka masalah kesehatan menjadi sangat penting. Setelah pemerintah mengeluarkan program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) masyarakat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan golongan status ekonomi yang rendah sampai masyarakat dengan golongan status ekonomi yang tinggi, pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan primer sampai dengan pelayanan sekunder. Tetapi setelah setahun program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) ini berjalan selalu ada berbagai macam keluhan atau masukan dari masyarakat tentang penggunaan BPJS (Puji, 2016).

Penelitian yang dilakukan Dipta (2015) tentang motivasi menjadi peserta BPJS kesehatan menyatakan bahwa masyarakat yang tingkat partisipasi sangat tinggi adalah masyarakat yang memiliki motivasi cukup sejumlah 40 orang, sedangkan masyarakat yang memiliki tingkat motivasinya sangat tinggi tingkat partisipasinya sangat tinggi hanya sejumlah 3 orang. Motivasi menjadi peserta BPJS dapat dipengaruhi oleh kebutuhan masing – masing individu yang berbeda. Berdasarkan data tersebut maka, masyarakat harus mempertahankan tingkat partisipasinya dalam program BPJS yang sudah baik dan perlu mengkaji lebih dalam mengenai faktor – faktor lain selain motivasi menjadi peserta BPJS yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program BPJS kesehatan di puskesmas (Dipta, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih

dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyak peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme Penggunaan BPJS kesehatan, termaksud tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat – obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khususnya untuk pasien BPJS (Lontaan, 2014). Observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala Kota Manado, jumlah pasien BPJS yang sakit dan berobat di Puskesmas Tikala selama tiga bulan terakhir (Januari – Maret 2018) adalah 2.353 jiwa, yang terdiri dari laki – laki 894 jiwa, perempuan 1459 jiwa, dari 12.778 jiwa yang datang di Puskesmas Tikala Baru selama tiga bulan terakhir. Peneliti tertarik mengambil tempat penelitian di Puskesmas Tikala Baru karena banyaknya pasien BPJS yang datang dan terdapat beberapa keluhan yang didapatkan. Dari hasil observasi yang dilakukan, didapatkan pada saat mengurus surat rujukan dibatasi sehingga banyak pasien yang sudah datang untuk mengurus rujukan yang kecewa karena tidak mendapatkan surat rujukan, adanya perbedaan golongan obat yang diberikan.

Banyaknya jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas memungkinkan terjadi pelayanan kesehatan yang tidak maksimal sehingga mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan layanan kesehatan tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi tentang Hubungan Motivasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini peneliti menggunakan penelitian *cross sectional*. *Cross sectional* adalah penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada saat titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data, pada dasarnya variabel dependen dan variabel independent dikumpulkan dan diukur pada waktu yang bersamaan (Swarjana, 2012). Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah Variabel bebas (*Independent Variabel*) adalah variabel yang tidak terikat atau

tergantung dengan variabel lain atau disebut juga variabel yang dapat berdiri sendiri. Dan variabel terikat (*Dependent variabel*) adalah variabel yang tergantung dengan variabel lainnya, atau disebut juga sebagai variabel konsekuensi. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala Kota Manado pada bulan Agustus sampai Oktober 2018

Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS tiga bulan terakhir yang berada pada Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala kota Manado. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah pasien BPJS yang sakit dan datang berobat tiga bulan terakhir di Puskesmas Tikala Baru adalah 2.353 jiwa, dengan jumlah laki – laki 894 jiwa dan jumlah perempuan 1.859 jiwa. Teknik sampling yang digunakan adalah Non Probabilty Sampel artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel dengan teknik Sampling Purposive Purposive (Setiadi, 2007). Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 96 dengan menggunakan rumus Taro Yamane.

Instrumen dalam lembar penelitian ini adalah kuesioner dan data demografi responden berupa nomor responden, nama responden, usia responden, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Analisis ini dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian untuk melihat distribusi, frekuensi untuk memperoleh informasi secara umum tentang variabel penelitian (Setiadi, 2013). Analisis ini dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Setiadi, 2013), yaitu motivasi dan kepuasan pasien BPJS. Uji yang akan digunakan adalah uji statistik chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$ .

## HASIL dan PEMBAHASAN

### A. Karakteristi responden

**Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur**

Umur	N	%
17 – 25 tahun	13	13,5
26 – 35 tahun	14	14,6
36 – 45 tahun	16	16,7
46 – 55 tahun	20	20,8
56 – 65 tahun	18	18,8
>65 tahun	15	15,6
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2018

Hasil distribusi tabel 1 karakteristik frekuensi responden menurut umur sebagian besar responden adalah 46 – 55 tahun dengan jumlah responden 20 responden (20,8%).

**Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis kelamin	n	%
Laki – laki	40	41,7
Perempuan	56	58,3
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2018

Penelitian ini menunjukan bahwa hasil distribusi tabel 2 frekuensi karakteristik responden menurut jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 56 responden (58,3%)

**Tabel 3 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan	N	%
IRT	37	38,5
PNS	7	7,3
Buruh	36	37,5
Pensiunan	10	10,4
Swasta	5	5,2
TNI	1	1,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2018

Distribusi tabel 3 frekuensi karakteristik responden menurut pekerjaan sebagian besar bekerja sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) dengan jumlah responden 37 responden (38,5%).

**Tabel 4 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	n	%
SD	11	11,5
SMP	25	26
SMA	52	54,2
Perguruan Tinggi	8	8,3
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2018

Hasil tabel 4 frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan sebagian besar responden memiliki tingkat Pendidikan SMA dengan jumlah 25 responden (26%).

**B. Analisa univariat**

**Tabel 5 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan motivasi**

Motivasi	n	%
Motivasi Kuat	63	65,6
Motivasi Lemah	33	34,4
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 5 distribusi frekuensi responden berdasarkan motivasi diketahui sebagian besar memiliki motivasi yang kuat dengan jumlah 63 responden (65,6%)

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan kepuasan**

Kepuasan	n	%
Puas	75	78,1
Tidakpuas	21	21,9
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2018

jumlah distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan kepuasan sebagian besar memiliki tingkat kepuasan yang puas dengan jumlah 75 responden (78,1%).

**C. Analisis Bivariat**

**Tabel 7 Hubungan Motivasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Motivasi	Kepuasan						P
	Puas		Tidakpuas		total		
	N	%	n	%	n	%	
Kuat	48	50	15	15,6	63	65,6	0,709
lemah	27	28,1	6	6,3	33	34,4	
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>78,1</b>	<b>21</b>	<b>21,9</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer 2018

Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kuat memiliki 48 responden (50%) yang memiliki tingkat kepuasan yang puas, 15 responden (15,6%) memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas. Motivasi lemah memiliki 27 responden (28,1%) yang memiliki tingkat kepuasan yang kuat, 6 responden (6,3%) memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh dengan menggunakan uji *chi square* dan melihat nilai *continuity correction* dengan bantuan program computer menghasilkan nilai  $P = 0,709$  ( $P > 0,05$ ) sehingga  $H_0$  gagal di tolak, yang artinya tidak ad hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kepuasan pasien BPJS.

**D. Gambaran Karakteristik Responden**

Sembilan puluh enam kuesioner yang disebarkan didapatkan umur responden terbanyak berada dalam kelompok masa lansia awal, yaitu 46 – 55 tahun dengan 20 (20,8%) responden. Menurut organisasi kesehatan dunia (WHO) masa lansia awal atau masa *middle age* adalah 45 – 59 tahun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syelin (2018) kelompok umur < 43 tahun yang paling banyak berpartisipasi.

Menurut hasil penyebaran kuesioner penelitian yang disebarkan pada 96 responden, terdapat 56 (58,3%) responden yang mengisi kolom jenis kelamin perempuan, dan 40 (41,7%) responden yang mengisi kolom jenis kelamin laki – laki. Dari data tersebut didapatkan responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki – laki. Berdasarkan data pasien di Puskesmas Tikala pada periode januari –

desember 2017 sebanyak 51,2 % berjenis kelamin laki – laki, hal ini menunjukkan bahwa pada periode tersebut jenis kelamin laki – laki lebih banyak dari pada perempuan. Berdasarkan hal tersebut terdapat perbedaan perbedaan persentase jenis kelamin dari data Puskesmas dengan penelitian saat ini.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian didapatkan jenis pekerjaan terbanyak adalah sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu berjumlah 37 (38,5%) responden. Dari hasil penelitian Lidia (2018) menunjukkan bahwa pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini paling banyak yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) dengan 39 (39%) responden. Banyaknya responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) disebabkan karena pasien Puskesmas Tikala Baru paling banyak adalah pasien poli KIA/KB.

Berdasarkan tingkat Pendidikan, pada penelitian ini tingkat Pendidikan terbanyak adalah SMA dengan 52 (54,2%) responden. Notoatmodjo (2012), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat Pendidikan pasien, maka semakin tinggi pula harapannya terhadap suatu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Melisa (2013) menyatakan bahwa tingkat Pendidikan SMA yang paling banyak dengan 55,3% responden. Semakin tinggi tingkat Pendidikan seseorang, maka semakin mengerti akan arti kesehatannya, semakin tinggi tingkat Pendidikan seseorang maka semakin mudah untuk seseorang mendapatkan informasi sehingga semakin banyak pula pengetahuan yang didapatkan.

Hasil penelitian mengenai motivasi pasien berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa hanya 33responden yang mempunyai motivasi rendah dan 63 respondeng yang memiliki motivasi kuat. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan dari Sembilan puluh enam sampel yang terdiri dari responden pengguna BPJS didapatkan bahwa 65,6 % pasien pengguna BPJS termotivasi dalam keikutsertaan menjadi peserta BPJS kesehatan. Responden yang memiliki motivasi rendah perlu mendapatkan dukungan

dan dorongan karena dukungan dan dorongan mempunyai andil besar dalam meningkatkan motivasi untuk mengikuti program BPJS.

Menurut Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang mempunyai kepuasan yang puas memiliki 75 responden dan 21 responden memiliki kepuasan yang tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari Sembilan puluh enam sampel yang terdiri dari responden pengguna BPJS didapatkan bahwa 78,1 % pasien pengguna BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Tikala Baru. Menurut Hardiansyah dalam Hidayah (2015) pelayanan berkualitas memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Ilham (2015) faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi.

jumlah hasil tabel silang variabel Motivasi dengan Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tikala Baru yaitu 63 responden memiliki motivasi kuat dengan 15 responden yang memiliki kepuasan yang tidak puas. Kemudian responden yang memiliki motivasi lemah yaitu 33 responden dengan kepuasan puas 27 responden. Hasil uji statistic dengan menggunakan chi square diperoleh P value sebesar 0,709 lebih besar dari 0,005 ( $P = 0,000 > \alpha$ ) yang berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tikala Baru.

Penelitian ini merupakan penelitian yang melihat apakah ada hubungan antara motivasi menjadi peserta BPJS dan kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Tikala Baru. Hasil Penelitian yang dilakukan di lapangan, terdapat 50% responden yang memiliki motivasi kuat dengan kepuasan yang puas, sedangkan, motivasi lemah dengan kepuasan yang puas ada 28,1%, dan kepuasan yang tidak puas dengan motivasi kuat ada 15,6 % sedangkan kepuasan yang tidak puas dengan motivasi lemah ada 6,3 %. Berdasarkan hasil penelitian di tabel 5.8 nilai  $P = 0,709$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang diterima, fasilitas pelayanan, suasana dan komunikasi yang terjalin selama berada di puskesmas, sedangkan motivasi dapat diartikan membangkitkan motif, membangkitkan daya gerak, atau menggerakkan seseorang atau diri sendiri untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai suatu kepuasan atau tujuan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala Kota Manado, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pasien BPJS yang ada di Puskesmas Tikala Baru sebagian besar memiliki motivasi yang kuat
2. Pasien BPJS yang ada di Puskesmas Tikala Baru sebagian besar memiliki kepuasan yang puas
3. Tidak terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tikala Baru Kecamatan Tikala Kota Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

Abidin. 2016: *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae* Vol. 12 No. 2. Poltekkes Makassar Prodi Keperawatan Parepare. JURNAL MKMI

Anjelia Larang. Skripsi. 2013. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan*.FKM Universitas Sam Ratulangi.

Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang*. Nursing News: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan, Volum 3, No. 1

Dipta M., Supriyadi., Saiful, W. 2015. *Hubungan Motivasi Menjadi Peserta BPJS Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Program BPJS di Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang*. FIK Universitas Muhammadiyah.

Haghani, H. Hajinezhad, M.E. Rafli, F. 2007. *Nurse caring in Iran and Its Relationship with Patient Satisfaction*. Australian. Journal Of Advanced Nursing. Volume 26 Number 2

Henni Kusuma, Wahyu Hidayati. 2013. *Hubungan Antara Motivasi Dengan Efikasi Diri Pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 di Persadia Salatiga*. Jurnal Keperawatan Medikal Bedah. Volume 1, No. 2

Hidayah, Titik. 2015. Tesis: *Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPJS non PBI) Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Surakarta*. Universitas Muhamadiyah Surakarta

Ilham. 2015. Tesis: *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah*. Program Pascasarjana: Universitas Hasanuddin Makassar

Lontaan, Marselia. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP. Prof. Dr. R. D Kandou Malalayang Manado (Studi Pada Pasien peserta BPJS Kesehatan)*.

Kambong, M., Pangemanan, J. M., & Kapantouw, G. H. M. 2013. *Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawaan Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 1(7).

Ningrum, A. S., & Razif, M. (2015). *ResponKepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan*

*terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru.* Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Volum 2,

- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Puji. 2016. *HubunganKepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumum.* Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan :Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Respati, Ayu. 2014. Skripsi: *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera kota Semarang*
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan.* Yogyakarta: Graha.
- Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan.* Ed 2. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Suaib, Nur Intan dkk. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu.* FKM Univesitas Hasanudin.
- Widaningsih, Nooria.2008.*Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di RSU Sarah Husada Purworejo.* Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta,
- Widyasih, Eka dkk. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal.* Fakultas Ilmu Kesehatan: Unuversitas Muhamadiyah Surakarta.

