

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI INSTALAS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIWA PROF. DR. V. L. RATUMBUYSANG

Prisilia K. Wurangian*, Febi K. Kolibu*, Ribka E. Wowor*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian terpenting dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan. Setiap orang yang sudah pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya pasti akan kembali ke tempat yang sama karena adanya pengalaman yang memuaskan yang telah di rasakan ataupun sudah diterima. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode desain penelitian survei analitik dengan rancangan metode cross sectional study dan dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang pada bulan November tahun 2020-Februari tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden peserta JKN. Teknik pengambilan sampel purposive sampling. Alat ukur penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis bivariat menggunakan uji Chi Square dengan $p = 0,05$ dan tingkat kepercayaan 95% dengan mempergunakan aplikasi atau program SPSS. Hasil penelitian diperoleh kehandalan (0,001), ketanggapan (0,001), jaminan (0,000), empati (0,031), bukti fisik (0,001) yang berarti nilai p value $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang.

Kata Kunci: Mutu Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The quality of health care services is the most important part in providing satisfaction for customers. Patients or people who have received satisfactory health services will return to their previous health care to obtain satisfactory health care standards according to their needs based on past experiences that have been obtained. The purpose of this research is to know the relationship between the quality of service with the satisfaction of JKN participants in the Outpatient Installation of The Mental Hospital Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. This type of research is quantitative research using analytical survey research design method with cross sectional study method design and has been conducted at Prof. Dr. V. L. Ratumbusang Mental Hospital in November 2020-February 2021. Sample in this study as many as 99 respondents JKN participants. With purposive sampling techniques. This research measuring instrument uses questionnaires. Bivariate analysis uses Chi Square test with $p = 0.05$ and 95% confidence level by using SPSS application or program. The results of the study obtained reliability (0.001), answer (0.001), guarantee (0.000), empathy (0.031), physical evidence (0.001) which means the value of p value < 0.05 then there is a relationship between reliability, answer, assurance, empathy, physical evidence with patient satisfaction of national health insurance participants in the outpatient installation of The Mental Hospital Prof. Dr. V. L. Ratumbusang.

Keyword: Quality of Service, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan tanggapan dari pelanggan atas apa yang di dapatkan sesuai dengan kebutuhannya. Suatu penilaian dari suatu hal yang diterima dari barang atau jasa itu sendiri karena telah memberikan

dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan bahkan melebihi harapan dari pelanggan (Barnes, 2003). Kepuasan pasien bentuk perasaan senang dan kecewa pasien selaku reaksi perbandingan apa yang

diterima, dirasakan dengan harapan (Kotler, 2012).

Mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian terpenting untuk pemberian kepuasan pelanggan. Setiap orang yang sudah pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya pasti akan kembali ke tempat yang sama karena adanya pengalaman yang memuaskan yang telah di rasakan ataupun sudah diterima. (Purwoastuti dan Wulyani, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Etlidawati dan Handayani di Puskesmas Sokaraja 1 tahun 2017 dari hasil penelitian menyatakan mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan begitu kuat dengan kepuasan pasien peserta JKN. Semakin tinggi pelayanan kesehatan yang diberi akan lebih meningkatkan kepuasan pasien. Adapun penelitian dilakukan oleh Hastuti di RSUD Yogyakarta (2017) hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan*an reliabilitas, daya tanggap, asuransi, empati, dan bukti nyata dalam mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Namun daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang Provinsi Sulawesi Utara kesehatan jiwa sebagai layanan unggulan. Pada Tahun 2017, sesuai Undang-Undang No 18 Tahun 2016 tentang perangkat Daerah, menjadi Unit Pelayanan Teknis Daerah Dinas Kesehatan Daerah Provinsi

Sulawesi utara. Jenis pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang yaitu memiliki pelayanan Jiwa (Psikiatri, Ketergantungan Napza dan VCT, Psikologi Klinis, Rehabilitasi Psikososial) (Profil RSJ, 2019).

Berdasarkan observasi yang dilakukan ada beberapa pasien rawat jalan belum bisa mendapatkan pelayanan kesehatan, hal tersebut dikarenakan masih ditemukan pasien/keluarga pasien yang kurang mengerti mengenai proses atau cara mendaftar serta syarat-syarat yang ada, serta kurangnya mendapatkan informasi kembali kepada pasien khususnya bagi pasien yang baru pertama kali dan tidak mengetahui langkah-langkah penerimaan pasien untuk bisa mendapatkan pelayanan.

METODE

Penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian survei analitik dengan rancangan metode *cross sectional study*. Penelitian ini telah dilaksanakan bulan November 2020-Februari tahun 2021 di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Umur Responden

Umur	N	%
17-35 tahun	41	41,4
36-55 tahun	43	43,4
56-65 tahun	11	11,1
>65 tahun	4	4,0
Total	99	100

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa usia 36-55 tahun terbanyak yaitu 43 responden dengan persentase 41,4%, dan yang paling sedikit hanya 4 responden persentase 4,0% terdapat pada rentang usia >65 tahun.

Tabel 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	N	%
Laki-Laki	43	43,4
Perempuan	56	56,6
Total	99	100

Dilihat data pada tabel 2, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin terdapat paling banyak responden perempuan sebanyak 56 responden dengan persentase 56,6%.

Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat Pendidikan	n	%
Sekolah Dasar (SD)	4	4,0
Sekolah Menengah Pertama (SMP/SLTP)	11	11,1
Sekolah Menengah Atas (SMA/SLTA)/Sederajat	54	54,5
Tamat Perguruan Tinggi	30	30,3
Total	99	100

Data pada tabel 3, distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden dan sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu 40 responden atau 40,4% dan

sebagian kecil responden pendidikan terakhir yaitu SD sebanyak 4 responden dengan persentase 4,0%.

Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	7	7,1
IRT	20	20,2
Buruh/Petani	6	6,1
Wiraswasta	12	12,1
Swasta	17	17,2
PNS/TNI/POLRI	6	6,1
Pensiun	4	4,0
Pelajar/Mahasiswa	9	9,1
Lain-lain	18	18,2
Total	99	100

Data pada tabel 4, distribusi pekerjaan responden paling banyak IRT terdapat 20 responden persentase 7,1% dan pensiun paling sedikit yaitu 4 responden dengan persentase 4,0%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kehandalan/Reliabilitas

Reliabilitas	N	%
Baik	51	52,5
Kurang Baik	48	48,5
Total	99	100

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi reliabilitas responden lebih banyak berada pada kategori baik, hal ini dapat terlihat sebanyak 51 responden dengan persentase sebesar 51,5%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jaminan

Jaminan	N	%
Baik	72	72,3
Kurang Baik	27	27,7
Total	99	100

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa yang menilai jaminan banyak merasa baik

sebanyak 72 responden dengan persentase 72,7% dibandingkan yang merasa kurang baik ada 27 responden atau dengan persentase 27,3%.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik

Bukti Fisik	N	%
Baik	52	52,5
Kurang Baik	47	47,5
Total	99	100

Berdasarkan tabel 7, penelitian menunjukkan terbanyak yang menilai merasa baik ada 52 responden dengan persentase 52,5% daripada 47 responden dengan persentase 47,5 yang merasa kurang baik.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Empati

Bukti Fisik	N	%
Baik	58	58,6
Kurang Baik	41	41,4
Total	99	100

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa yang menilai empati dengan merasa baik sebanyak 58 responden dengan persentase 58,6% dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang baik terdapat 41 responden dengan persentase 41,4%.

Analisis Bivariat

Tabel 11. Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan

Kehandalan	Kepuasan pasien				Total		OR	p value
	Kurang Puas		Puas		N	%		
	N	%	n	%				
Kurang Baik	18	18,2	30	39,5	48	48,5	5,520 (0,6-2,8)	0,001
Baik	5	21,7	46	60,5	51	51,5		
Total	23	100	76	100	99	100		

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Ketanggapan

Ketanggapan	N	%
Baik	59	59,6
Kurang Baik	40	40,4
Total	99	100

Berdasarkan tabel tabel 9, hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi ketanggapan responden lebih banyak berada pada kategori baik, hal ini dilihat bahwa sebanyak 59 responden dengan persentase sebesar 59,6%.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	N	%
Baik	76	76,8
Kurang Baik	23	23,2
Total	99	100

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa hasil penilaian pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di RSJ. Prof. Dr. V. L. Ratumbusang menyatakan sebanyak 76 responden puas dibandingkan dengan pasien merasa kurang puas sebanyak 23 responden.

Tabel 11 menunjukkan hasil uji statistik menggunakan uji *chisquare* pada kepercayaan 95% dengan nilai $p < 0,05$ dan hasil menunjukkan nilai *p value* 0,001 yang berarti ($p \leq 0,05$), maka terdapat hubungan antara reliabilitas/kehandalan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Hasil penelitian dari dimensi kehandalan, data membuktikan sebagian besar pasien menilai baik dan puas pelayanan pada dimensi kehandalan di Rumah Sakit Jiwa

Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Hal utama yang harus di miliki petugas pemberi layanan kesehatan untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan sesuai kepada pasien adalah kehandalan serta keterampilan atau kecepatan petugas dalam mengatur pendaftaran pasien dan pelayanan pengobatan yang akan diberikan. Sama halnya dengan penelitian Muntiaha (2018) di RS Budi Mulia Kota Bitung yaitu lebih banyak yang memilih baik dan puas dengan pelayanan yang sudah di dapatkan.

Tabel 12. Hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan

Ketanggapan	Kepuasan pasien				Total		OR	<i>p value</i>
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	16	69,6	24	31,6	40	40,4	4,952 (0,5-2,6)	0,001
Baik	7	30,4	52	68,4	59	59,6		
Total	23	100	76	100	99	100		

Berdasarkan tabel 12 hasil uji statistic menggunakan uji *chisquare* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p < 0,05$ dan hasil menunjukkan nilai *p value* 0,001 yang berarti ($p \leq 0,05$), maka terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan ketanggapan yang diberikan dengan pernyataan pasien bahwa prosedur

penyampaian informasi dapat dipahami dengan benar karena penyampaian yang jelas dari petugas, respon yang memuaskan dari dokter, serta perawat yang memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Penelitian yang sama dilakukan oleh Liong (2019) di Puskesmas Bengkol menunjukkan pelayanan yang diberikan baik, terutama dalam dimensi ketanggapan lebih banyak pasien yang merasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan.

Tabel 13. Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan

Jaminan	Kepuasan pasien				Total		OR	p value
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	13	56,5	14	18,4	27	27,3	5,757 (0,7-2,7)	0,000
Baik	10	43,5	62	81,6	72	72,7		
Total	23	100	76	100	99	100		

Hasil tabel 13, dari hasil uji statistik menggunakan uji *chisquare* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p < 0,05$ dan hasil menunjukkan nilai *p value* 0,000 yang berarti ($p \leq 0,05$), maka terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Data hasil penelitian terkait dengan dimensi jaminan menunjukkan hasil yang baik, hal ini sesuai dari pernyataan pasien terkait dengan jaminan rumah sakit jika terjadi kesalahan atau yang tidak benar pada hasil kinerja dokter dan perawat, memiliki sifat dapat

dipercaya, mempunyai pemahaman yang luas, kemampuan, serta keahlian dalam melaksanakan tugasnya sehingga melalui tindakan yang diberikan kepada pasien membuat pasien merasakan keamanan, kenyamanan dan pasien merasa bebas dari risiko bahaya. Melalui pernyataan tersebut sebagian besar pasien menilai baik terhadap kemampuan pengetahuan yang luas dan keahlian dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih ada pasien yang merasa kurang karena jaminan yang diberikan terkait dengan rasa nyaman dari pasien dengan tindakan yang diterima sehingga menimbulkan keraguan.

Tabel 14. Hubungan antara empati dengan kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan

Empati	Kepuasan pasien				Total		OR	p value
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	N	%	n	%				
Kurang Baik	14	68,9	27	35,5	41	41,4	2,823 (0,07-1,9)	0,031
Baik	9	39,1	49	64,5	58	58,6		
Total	23	100	76	100	99	100		

Dilihat dari tabel 14, hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p < 0,05$ dan hasil menunjukkan nilai *p value* 0,031 yang berarti ($p \leq 0,05$), maka terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa

Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Bukti empati terhadap pasien sudah maksimal dimana setiap keluhan yang di derita pasien di dengarkan dan diterima oleh dokter dengan baik, dan tingkat keseriusan perawat dengan pelayanan yang ada di ruang rawat jalan, dan tenaga kesehatan yang ada bersedia mendengarkan dan

memberikan perhatian, dorongan atau hiburan kepada pasien agar termotivasi melakukan perawatan agar bisa cepat sembuh dari sakit. Namun keluhan-keluhan berupa sikap tindakan dari dokter dalam sikap atau cara menanggapi keluhan yang ada, dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan dalam menanggapi setiap permasalahan yang ada dari pasien tanpa membedakan status sosial atau derajat pasien. Sejalan dengan penelitian

Damopolii (2018) di RS Bhayangkara TK III Manado mengenai dimensi empati didapatkan hasil baik dengan jumlah 94 merupakan persentase terbesar dari dimensi lainnya, dengan perhatian dan dengan memberikan perhatian dan senyuman yang ditujukan kepada pasien serta tidak membedakan dalam melayani pasien.

Tabel 15. Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan

Bukti Fisik	Kepuasan pasien				Total		OR	p value
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	N	%	n	%				
Kurang Baik	18	78,3	29	38,2	47	47,5	5,834 (0,6-2,8)	0,001
Baik	5	21,7	47	61,8	52	52,5		
Total	23	100	76	100	99	100		

Berdasarkan tabel 15, hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p < 0,05$ dan hasil menunjukkan nilai *p value* 0,001 yang berarti ($p \leq 0,05$), maka terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbuang. Uji statistik dari bukti fisik ditujukan hasil yang baik dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dimana adanya penanganan yang maksimal dari fasilitas yang ada walaupun kondisi rumah sakit dalam perbaikan, penampilan dokter dan perawat yang selalu rapih saat menjalankan tugasnya begitupun dengan perlengkapan medis masih dalam kondisi layak. Hasil ini

didukung juga penelitian dari Tambuwun (2020) tentang hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di RS Daerah Amurang.

KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbuang.
2. Terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbuang.

3. Terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang.
4. Terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang.
5. Terdapat hubungan antara bukt fisik dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Kepala RS Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang Manado, agar bisa lebih memperhatikan mengenai kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati serta bukti langsung seperti :
 - 1) Perlu adanya peningkatan informasi mengenai prosedur penerimaan pasien agar dilayani secara cepat.
 - 2) Dibuat peraturan atau kebijakan bagi para dokter dan perawat untuk datang sesuai waktu yang sudah di tetapkan.
 - 3) Tenaga kesehatan pada saat bertugas dapat memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap sopan, ramah.

- 4) Adanya perhatian dari tenaga kesehatan untuk mendengarkan keluhan dari pasien dan dapat merespon secara cepat masalah, keluhan, serta memperhatikan waktu tunggu pasien.
 - 5) Dokter dan perawat bisa memberikan motivasi, semangat kepada pasien agar cepat sembuh.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap dapat dilanjuti serta di kembangkan bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan rawat jalan dan diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*. Ciputat Tangerang: Binarupa Aksara Publisher
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Christania R. Muntiaha. Febi K. Kolibu. Ribka Wowor. 2018. Skripsi. *Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung*. E-Journal-Volume-10.

- Damopolii, S. Tucunan, A. Maramis, F. 2018. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK III Manado*. Jurnal KESMAS Vol. 7 (5). (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>. Diakses pada tanggal 2 Agustus 2020.
- Etlidawati, Handayani, D. Y. 2017. *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan*
- Hastutui S. K. W., Mudayana A. A., Nurdhila A. P., Hadiyatma D. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Jurnal KESMAS Vol 11. (Online) http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260/pdf_105. Diakses pada tanggal 17 Maret 2020.
- Liong, C. Kolibu, F. Rumayar, A. 2019. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkol*. Jurnal KESMAS Vol. 8 (7). (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/26586>. Diakses pada tanggal 2 Agustus 2020
- Maarisit T. A., Kolibu F., Ratag B. T., 2017. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal KESMAS Vol. 6 (2). (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22981>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2020.
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang *Jaminan Kesehatan*
- Pohan, I. S. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pontoh, S. Tucunan, A. Kolibu, F. 2018. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado*. Jurnal KESMAS Vol. 7 (4). (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23161>. Diakse pada tanggal 30 Juli 2020.
- Purwoastuti, E dan Walyani, E. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press
- Profil Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbuysang 2019*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*.