

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS PAKJO KOTA PALEMBANG TAHUN 2021**



**OLEH**

**NAMA : REVISKA ANGRAHMA  
NIM : 10011281823060**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS PAKJO KOTA PALEMBANG TAHUN 2021**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)  
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : REVISKA ANGRAHMA  
NIM : 10011281823060

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL. DI PUSKESMAS PAKJO KOTA PALEMBANG TAHUN 2021**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION OF NATIONAL HEALTH INSURANCE PARTICIPANTS AT PAKJO HEALTH CENTER PALEMBANG CITY IN 2021**

Reviska Angrahtia<sup>1</sup>, Dian Safriantini<sup>2</sup>, Nurmalia Ermi, Siti Hallimatul Munawaroh

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

<sup>2</sup>Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

**ABSTRAK**

Indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien, namun masih terdapat keluhan dari pasien terkait petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien, dan tidak sesuai ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan enam dimensi yaitu keselamatan, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisien, dan keadilan terhadap kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional survey*. Sampel penelitian ini yaitu pasien peserta JKN yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel secara *simple random sampling*. Teknik analisa data menggunakan metode regresi logistik ordinal dengan tahapan uji statistik deskriptif, uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji hipotesis, uji *wald*, estimasi parameter. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk menginterpretasikan data tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keselamatan ( $p=0,001$ ), variabel efektif ( $p=0,002$ ), variabel berpusat ( $p=0,015$ ), dan variabel tepat waktu ( $p=0,035$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel efisien ( $p=0,274$ ) dan variabel keadilan ( $p=0,178$ ) merupakan variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dimensi keselamatan, efektif, berpusat pada pasien, dan tepat waktu terhadap kepuasan pasien peserta JKN. Serta tidak ada pengaruh yang signifikan dimensi efisien dan keadilan terhadap kepuasan pasien peserta JKN. Pihak Puskesmas Pakjo diharapkan meningkatkan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan *reassessment* pasien risiko jatuh, menerapkan kedisiplinan dan memberikan hukuman, mengadakan pelatihan *patient centered care*, melakukan metode *time management* terhadap waktu tunggu pasien di loket pendaftaran, memastikan dan mengevaluasi alat medis, obat-obatan, dan lahan parkir serta memberikan penghargaan kepada petugas yang telah menunjukkan kerja keras untuk menyenangkan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pasien JKN, Puskesmas  
Kepustakaan : 75 (2004-2021)

**ABSTRACT**

The indicator of the quality of health services is a measure that is a source of patient satisfaction, but there are still complaints from patients regarding officers who are less friendly in providing services, lack of sympathy from officers for patients, and mismatch of patient expectations for the services provided. Therefore, it is necessary to conduct research to analyze the quality of health services based on six dimensions, namely safety, effectiveness, patient-centered, timely, efficient, and fair to the satisfaction of patients participating in the National Health Insurance. This research is a quantitative research with a cross sectional survey design. The sample of this research is JKN participant patients, totaling 100 people. The sampling technique was simple random sampling. The data analysis technique used the ordinal logistic regression method with the stages of descriptive statistical test, data normality test, multicollinearity test, hypothesis testing, Wald test, parameter estimation. The data is then presented in the form of tables and narratives to interpret the data. The results showed that the safety variable ( $p=0.001$ ), the effective variable ( $p=0.002$ ), the centered variable ( $p=0.015$ ), and the timely variable ( $p=0.035$ ) had a significant effect on patient satisfaction. The efficient variable ( $p=0.274$ ) and the justice variable ( $p=0.178$ ) are variables that have no significant effect on patient satisfaction. It can be concluded that there is a significant effect of the dimensions of safety, effectiveness, patient-centered, and timely on the satisfaction of JKN participants. And there is no significant effect of the dimensions of efficiency and fairness on patient satisfaction of JKN participants. The Pakjo Health Center is expected to improve monitoring and evaluation of the implementation of reassessment for patients at risk of falling, apply discipline and give punishment, conducting patient centered care training, perform time management methods on patient waiting time at the registration counter, ensure and evaluate medical devices, drugs, and parking, as well as giving awards to officers who have shown hard work to please patients.

Keywords : Health Service Quality, Patient Satisfaction, JKN Patients, Health Center  
Literature : 75 (2004-2021)

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Kesehatan Masyarakat

Pembimbing



Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes  
NIP. 197811212001122002

Dian Safriantini, S.KM., M.PH  
NIP. 198810102015042001



## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Mei 2022

Yang bersangkutan,



Reviska Angrahma

NIM. 10011281823060

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal Mei 2022.

Indralaya, Mei 2022

Tim Penguji Skripsi

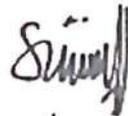
**Ketua :**

1. (Nurmalia Ermi, S.ST., M.KM)  
NIP. 199208022019032020

(  )

**Anggota :**

1. (Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM)
2. (Dian Safriantini, S.KM., M.PH)  
NIP. 198810102015042001

(  )

(  )

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Kesehatan Masyarakat

Koordinator Program Studi



Dr. Misnantiarti, S.KM., M.KM  
NIP. 197606092002122001



Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes  
NIP. 197811212001122002

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS PAKJO KOTA PALEMBANG TAHUN 2021

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Kesehatan Masyarakat

Oleh:

REVISKA ANGRAHMA

10011281823060

Indralaya, Mei 2022



Pembimbing



Dian Safriantini, S.KM., M.PH  
NIP. 198810102015042001

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Umum

Nama Lengkap : Reviska Angrahma  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 12 Agustus 2000  
Alamat : Jalan Super Semar Lorong Sepkat Jaya 1 No. 1091. A  
RT 014 RW 003, Kelurahan Pipa Reja, Kecamatan  
Kemuning, Palembang, Sumatera Selatan  
Email : [reviska.angrahma@gmail.com](mailto:reviska.angrahma@gmail.com)  
HP : 0895619927388

### Riwayat Pendidikan

2005-2006 : TK Bina Ananda  
2006-2012 : SD Negeri 187 Palembang  
2012-2015 : SMP Santo Louis Palembang  
2015-2018 : SMA Negeri 6 Palembang  
2018-sekarang : Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan,  
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas  
Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

### Pengalaman Organisasi

2019-2020 : Staf Muda Biro Kesekretariatan *Green Environment  
Organization (GEO)* Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya  
2020-2021 : Staf Ahli Biro Kesekretariatan *Green Environment  
Organization (GEO)* Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021”, yang merupakan persyaratan akademis guna memperoleh gelar sarjana kesehatan masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunannya, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak untuk menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang ada, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Novrika Sari S.KM, M.Kes selaku Kepala Program Studi Ilmu Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dian Safriantini, S.KM., M.PH selaku pembimbing skripsi yang selalu sabar, senantiasa bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nurmalia Ermi, S.ST., M.KM selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta waktunya.
5. Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta waktunya.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
7. Kedua orang tua, Bapak Rudi Hartono dan Ibu Evi Sri Rahayu, adik Mutiara Dui Carita dan Letisya Azzahra, orang tersayang serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan terhadap penyusunan skripsi.
8. Seluruh Staf Puskesmas Pakjo dan masyarakat wilayah kerja Puskesmas Pakjo yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya (Salsa, Anis, Sheva, Iska, Zakia) dan seluruh pihak turut serta dalam membantu penyusunan skripsi.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa penulis tidak luput dari salah dan khilaf dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, karena sesungguhnya kebenaran sempurna hanya milik Allah semata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Indralaya, Mei 2022



Reviska Angrahma

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Reviska Angrahma  
NIM : 10011281823060  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exlucive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya

Pada Tanggal :

Yang menyatakan,



(Reviska Angrahma)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1. Tujuan Umum .....	6
1.3.2. Tujuan Khusus .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Bagi Peneliti .....	7
1.4.2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat.....	7
1.4.3. Bagi Institusi .....	7
1.4.4. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1. Lingkup Masalah .....	7
1.5.2. Lingkup Metode .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Sistem Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.2. Klasifikasi Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.3. Persyaratan Pelayanan Kesehatan .....	10
2.2. Puskesmas .....	11

2.2.1. Pengertian Puskesmas .....	11
2.2.2. Fungsi, Tugas dan Wewenang Puskesmas.....	12
2.2.3. Upaya dan Asas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas .....	14
2.3. Jaminan Kesehatan Nasional.....	16
2.3.1. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional .....	16
2.3.2. Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional .....	17
2.3.3. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional.....	18
2.4. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	20
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	20
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	20
2.4.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Menurut IOM .....	25
2.4.4. Karakteristik Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	29
2.4.5. Pendekatan Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	30
2.5. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	33
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	33
2.5.2. Indikator Kepuasan Pasien .....	34
2.5.3. Faktor Pendorong Kepuasan Pasien .....	37
2.5.4. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	38
2.6. Penelitian Terdahulu .....	41
2.7. Kerangka Teori.....	47
2.8. Kerangka Konsep .....	48
2.9. Definisi Operasional.....	49
2.10. Hipotesis.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1. Desain Penelitian.....	56
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
3.2.1. Populasi.....	56
3.2.2. Sampel.....	57
3.3. Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data .....	59
3.3.1. Jenis Pengumpulan Data .....	59
3.3.2. Cara Pengumpulan Data .....	60
3.3.3. Alat Pengumpulan Data .....	60
3.4. Pengolahan Data.....	61
3.5. Validitas dan Reliabilitas Data.....	62
3.5.1. Validitas .....	62

3.5.2. Reliabilitas .....	64
3.6. Analisis dan Penyajian Data.....	65
3.6.1. Analisis Data .....	65
3.6.2. Penyajian Data .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	71
4.2. Hasil Penelitian .....	72
4.2.1. Uji Statistik Deskriptif .....	72
4.2.2. Uji Normalitas.....	88
4.2.3. Uji Multikolinieritas.....	88
4.2.4. Uji Hipotesis .....	89
4.2.5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji Wald).....	91
4.2.6. Estimasi Parameter dan Interpretasi Hasil .....	91
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>95</b>
5.1. Keterbatasan Penelitian.....	95
5.2. Pembahasan.....	95
5.2.1. Karakteristik Responden .....	96
5.2.2. Pengaruh Keselamatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang .....	99
5.2.3. Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang .....	102
5.2.4. Pengaruh Pelayanan yang Berpusat Pada Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang .....	105
5.2.5. Pengaruh Pelayanan yang Tepat Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang .....	107
5.2.6. Pengaruh Efisiensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang .....	110
5.2.7. Pengaruh Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang .....	112
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>115</b>
6.1. Kesimpulan .....	115
6.2. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Distribusi Matriks Hasil Penelitian Terdahulu Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 2.2. Definisi Operasional .....	49
Tabel 3.1. Perkiraan Besar Sampel Penelitian .....	58
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	72
Tabel 4.2. Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	73
Tabel 4.3. Kategori Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	75
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Responden tentang Keselamatan Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	76
Tabel 4.5. Kategori Jawaban Responden tentang Keselamatan Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	78
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden tentang Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	78
Tabel 4.7. Kategori Jawaban Responden tentang Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	80
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden tentang Berpusat Pada Pasien di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	80
Tabel 4.9. Kategori Jawaban Responden tentang Berpusat Pada Pasien di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	82
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden tentang Tepat Waktu di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	82
Tabel 4.11. Kategori Jawaban Responden tentang Tepat Waktu di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	83
Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Responden tentang Efisiensi Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	84
Tabel 4.13. Kategori Jawaban Responden tentang Efisiensi Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	86
Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden tentang Keadilan Pelayanan di	

Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	86
Tabel 4.15. Kategori Jawaban Responden tentang Keadilan Pelayanan di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 .....	88
Tabel 4.16. Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.17. Uji Multikolinieritas.....	89
Tabel 4.18. Uji Kebaikan Model.....	89
Tabel 4.19. Uji Keberartian Model .....	90
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi.....	90
Tabel 4.21. Uji Wald.....	91
Tabel 4.22. Estimasi Parameter dan Model Regresi .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori IOM ( <i>The Institute of Medicine</i> ), 2011 .....	47
Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Izin Validitas Penelitian
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Sertifikat Kaji Etik
- Lampiran 4. Lembar Informed Consent
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian
- Lampiran 7. Data Mentah Hasil Penelitian
- Lampiran 8. Output Hasil Penelitian
- Lampiran 9. Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang baik diperlukan karena kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan investasi yang harus dimiliki oleh semua warga negara. Masyarakat akan menggunakan pelayanan kesehatan yang baik sebagai kriteria pemilihan pelayanan kesehatan. Segala upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mencegah, memelihara, meningkatkan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, kelompok, dan masyarakat disebut sebagai pelayanan kesehatan (Mundung, Wowor and Maramisi, 2019).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu manajemen yang paling penting baik bagi pemerintah maupun sektor swasta. Hal ini terjadi di satu sisi karena kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin meningkat dari tahun ke tahun, di sisi lain penyediaan pelayanan belum meningkat secara signifikan. Upaya kesehatan ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerataan dan cakupan pelayanan kesehatan (Istiqomah, 2016).

Pemerintah melakukan berbagai penyempurnaan program dari waktu ke waktu untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat. Pemerintah sejak tahun 2014 sudah menerapkan kebijakan di bidang kesehatan yaitu kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dilaksanakan dengan prosedur asuransi kesehatan sosial yang bersifat nasional, wajib, nirlaba, gotong royong dan ekuitas. Manfaat medis dan non medis merupakan manfaat yang terdapat dalam Jaminan Kesehatan Nasional. Manfaat medis yaitu pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta termasuk juga bahan medis habis pakai dan obat. Manfaat non medis terdiri dari ambulans serta akomodasi (Gimin, 2017).

Pelayanan kesehatan terdapat pada fasilitas kesehatan tingkat pertama serta fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Dalam Peraturan Badan

Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan telah disebutkan bahwa puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama. Puskesmas memiliki misi operasional untuk melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah. Puskesmas juga memiliki tugas rutin untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, termasuk memberikan pelayanan medis kepada pasien BPJS Kesehatan (BPJS, 2014).

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) puskesmas juga diminta untuk fokus pada akses dan efisiensi, namun hal ini tidak diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Permasalahan kualitas layanan yang terjadi dikarenakan tidak adanya keterlibatan pasien dalam penyusunan kebijakan, kompetensi SDM yang belum memadai, alokasi sumber daya yang minim, budaya mutu dan keselamatan pasien rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, hak pasien yang diabaikan, serta penggunaan antibiotik yang berlebihan (Primaguna, 2018).

Pada penelitian (Arifin and Suprayitno, 2021) disebutkan bahwa para perhimpunan Prakarsa (2017) dalam penelitian yang dilakukan di 11 wilayah dengan 1.344 rumah tangga yang diwawancarai menunjukkan riwayat bagaimana perasaan mereka terhadap prosedur pemeriksaan oleh tenaga medis. Keluhan pertama adalah kurangnya perhatian tenaga medis terhadap pasien BPJS Kesehatan. Sebesar 50,57% responden berpendapat bahwa perhatian dokter kepada pasien BPJS masih kurang, 14,94% responden berpendapat tenaga medis atau petugas pelayanan kesehatan kurang baik dan keluhan kedua adalah sebesar 12,64% menyatakan dokter tidak datang tepat waktu dimana pasien yang berobat atau yang diperiksa kesehatannya harus menunggu lama.

Jumlah peserta yang telah mendaftar Program JKN-KIS berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan di Indonesia sampai dengan tanggal 17 September 2021 telah mencapai sebesar 226,3 juta jiwa atau sekitar 83,5% dari total jumlah penduduk Indonesia. Menurut data yang diterima dari Dinas Kesehatan Kota Palembang, jumlah peserta JKN pada tahun 2020 sebanyak

1.532.593 juta dari total penduduk Palembang sebanyak 1.696.244 juta atau 90,35% dari total penduduk kota.

Puskesmas Pakjo terletak di Jalan Inspektur Marzuki Kelurahan Siring Agung Kecamatan Ilir Barat I Palembang dimana merupakan puskesmas dengan akreditasi Madya yang Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,83 yaitu sangat baik. Puskesmas Pakjo memiliki posisi yang strategis karena berada di pinggir jalan, dekat dengan restoran dan sekolah, sehingga menarik banyak pengunjung. Puskesmas Pakjo merupakan Puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Menurut data Dinas Kesehatan Kota Palembang, peserta JKN tahun 2020 sebanyak 223.225 orang. Hal ini menjadikan Puskesmas Pakjo sebagai Puskesmas di Kabupaten Ilir Barat I dengan jumlah peserta JKN terbanyak kedua.

Puskesmas Pakjo termasuk ke dalam sepuluh besar puskesmas dengan jumlah kunjungan peserta JKN tertinggi di Kota Palembang pada tahun 2019 dan 2020 berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Palembang, dimana jumlah kunjungan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo pada tahun 2019 sebesar 25.175, dan pada tahun 2020 jumlah kunjungan sebesar 20.043. Walaupun mengalami penurunan kunjungan pasien peserta JKN pada tahun 2020 yang dikarenakan dampak dari Pandemi Covid-19, Puskesmas Pakjo tetap masuk ke dalam sepuluh besar puskesmas dengan jumlah kunjungan peserta JKN tertinggi tahun 2020 di Kota Palembang berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Palembang. Jumlah kunjungan pasien peserta JKN ini tentu saja dapat menjadi salah satu tolak ukur terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pakjo.

Tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas terlihat dari kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan tersebut. Dengan kata lain, makin tinggi tingkat kepuasan maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik saja, akan tetapi juga diukur melalui sikap dan perilaku

karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017).

Menurut *The Institute of Medicine* (2011) indikator kualitas pelayanan kesehatan terdiri atas enam dimensi yaitu keselamatan (*patient safety*), efektif (*effectiveness*), berpusat pada pasien (*patient centeredness*), tepat waktu, efisien (*efficient*), dan keadilan (*equity*). Definisi kualitas layanan dari *Institute Of Medicine* (IOM) seringkali digunakan sebagai kerangka operasional. Definisi tersebut adalah sejauh mana layanan kesehatan untuk individu dan populasi meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan standar pengetahuan yang profesional (IOM, 2000) dalam (Primaguna, 2018).

Pada penelitian yang dilakukan dalam (Primaguna, 2018) juga disebutkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dipergunakan oleh Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes RI) merupakan penjabaran dari konsep kualitas layanan dari IOM dan WHO. Selain itu menurut Pasal 42 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN diarahkan pada keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan pasien.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rosa, 2019) disebutkan bahwa Pasien terus mengeluhkan petugas yang tidak sopan saat memberikan pelayanan, petugas yang kurang peka terhadap pasien, dan harapan pasien yang tidak sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan. Petugas harus memprioritaskan kebutuhan masyarakat di atas kebutuhan mereka sendiri. Apabila keluhan ini tidak direspon dengan perbaikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, maka hal ini dapat berdampak bagi citra dan kepercayaan pasien JKN. Citra Puskesmas tidak akan meningkat hanya dengan upaya hubungan masyarakat. Jika Puskesmas berhasil membangkitkan kebahagiaan pasien dan menginformasikannya kepada orang lain, citra positif akan segera muncul.

Indikator kualitas pelayanan kesehatan sebagai ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan melakukan

survei kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien. (Wulandari, 2018). Pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang didapatkan bahwa program JKN masih menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat terutama dalam hal pelayanan kesehatan. Pada (Arifin and Suprayitno, 2021) disebutkan terdapat keluhan terkait kurangnya kepedulian tenaga kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan dan pasien merasa dokter tidak datang tepat waktu sehingga pasien yang berobat atau masyarakat yang memeriksa kesehatan harus menunggu lama. Permasalahan kualitas layanan yang terjadi di era JKN menurut (Primaguna, 2018) disebabkan karena tidak adanya keterlibatan pasien dalam penyusunan kebijakan, kompetensi SDM yang belum memadai, alokasi sumber daya yang minim, budaya mutu dan keselamatan pasien rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, hak pasien yang diabaikan, serta penggunaan antibiotik yang berlebihan. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Palembang, Puskesmas Pakjo merupakan puskesmas yang memiliki jumlah kepesertaan JKN tertinggi kedua di Kecamatan Ilir Barat I Palembang sebesar 223.225 peserta pada tahun 2020 dengan akreditasi Madya yang Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,83 yaitu sangat baik. Puskesmas Pakjo juga termasuk ke dalam sepuluh besar puskesmas dengan jumlah kunjungan peserta JKN tertinggi di Kota Palembang pada tahun 2020, yaitu dengan jumlah kunjungan sebesar 20.043. Jika dilihat pada keterangan diatas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi

alternatif Puskesmas Pakjo dalam pengambilan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakjo dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang tahun 2021.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan bagi pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dimensi keselamatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dimensi efektif terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dimensi berpusat pada pasien terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dimensi tepat waktu terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dimensi efisien terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.
7. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dimensi keadilan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pakjo.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Peneliti**

1. Mengetahui dan memahami kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional pada Puskesmas Pakjo.
2. Menambah ilmu pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakjo.
3. Sarana untuk melaksanakan pengaplikasian ilmu yang telah diterima dari bangku perkuliahan di bidang kesehatan masyarakat dalam bentuk penelitian ilmiah.

### **1.4.2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat**

Menambah referensi hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

### **1.4.3. Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan kepada Puskesmas Pakjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada tahun berikutnya terutama bagi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

### **1.4.4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan masalah dan judul yang berbeda. Serta memberikan pengetahuan tentang kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

## **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi lingkup masalah, metode, keilmuan, tempat, dan sasaran yang dijelaskan sebagai berikut:

### **1.5.1. Lingkup Masalah**

Pada penelitian ini, masalah yang dibatasi hanya pada Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021.

### 1.5.2. Lingkup Metode

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei dengan pendekatan *cross sectional*.

a. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini menggunakan bidang keilmuan lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan pendalaman pada peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

b. Lingkup Tempat

Penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional ini dilakukan di Puskesmas Pakjo. Hal ini dikarenakan Puskesmas Pakjo termasuk ke dalam sepuluh puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien peserta JKN tertinggi pada tahun 2019 dan 2020.

c. Lingkup Waktu

Waktu untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2022.

d. Lingkup Sasaran

Penelitian ini menggunakan sasaran kepada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pakjo Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abram, O. O., Posumah, J. H. and Palar, N. (2017) 'Sistem Pelayanan Kesehatan Puskesmas Akelamo Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat', *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(046).
- Ahmad, M. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal Imu Kesehatan Masyarakat*, 5(4).
- Aisah, A. N. (2016) *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi.
- Aprilia, F. (2019) *Penerapan Metode Time Management Terhadap Waktu Tunggu Pasien Di Bagian Loker Pendaftaran Puskesmas Sei Agul Tahun 2018*. Skripsi.
- Arifin, M. H. and Suprayitno (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda', *Borneo Student Research*, 2(2), pp. 1234–1239.
- Az-zahroh, T. N. (2017) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik', *Psikosains*, 12(2), pp. 99–111.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga*. Tangerang: Bina Rupa Aksara.
- Batubara, A. R. (2021) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara', *Jurnal Rekam Medic*, 2(1), pp. 1–12.
- Biyanda Eninurkhayatun, Suryoputro, A. and Fatmasari, E. Y. (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), pp. 33–42.
- BPJS (2014) *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*.
- BPJS Kesehatan (2020) *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*.

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Budiastuti, D. and Bandur, A. (2018) *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Cahyono, J. B. (2008). *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Chairunnisa and Puspita, M. (2017) ‘Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015’, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 13(1), pp. 9–27. doi: 10.24853/jkk.13.1.9-27.
- Datuan, N., Darmawansyah and Daud, A. (2018) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 3(1), pp. 293–302.
- Dayal & Hort, K. What are effective policy options for governments in low- and middle-income countries to improve and regulate the quality of ambulatory care ? Asia Pacific Observatory on Health Systems and Policies. (2015). *Police Brief*.
- Deliana and Irwan, N. (2016) ‘Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan’, *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), pp. 152–161.
- Djasri, H. Meningkatkan Efektivitas Medication pada Sistem Jaminan Kesehatan: Forum Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. IHQN XIII, 2017 Yogyakarta. MPKP UGM.
- Effendy, C. (2014) ‘Pengembangan Manajemen Pelayanan Paliatif’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(1), pp. 1–2.
- Frederik, W. A. P. G. and Londa, J. E. (2021) ‘Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009’, *Lex Administratum*, 9(7), pp. 25–34.
- Ghozali, Imam. (2016). “*Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*”, *Edisi Delapan*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Semarang.

- Gimin. (2017) *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Air Itam Kota Pangkalpinang*. Skripsi.
- Handayani, F. (2019) ‘Hubungan Komunikasi dan Reward dengan Penerapan Patient Centered Care Di Instalasi Rawat Inap’, *Journal of Borneo Holistic Health*, 2(1), pp. 125–134. doi: 10.35334/borticalth.v2i1.749.
- Herwanto, H. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur*. Skripsi.
- Hussain, A. *et al.* (2019) ‘Measuring OPD Patient Satisfaction With Different Service Delivery Aspects At Public Hospitals In Pakistan’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13). doi: 10.3390/ijerph16132340.
- Idris, H. (2016) ‘Ekuitas Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan: Teori & Aplikasi Dalam Penelitian’, *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(2), pp. 73–80. doi: 10.26553/jikm.2016.7.2.73-80.
- Iman, A. T. and K, D. L. S. (2017) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Skripsi.
- Istiqomah, N. F. (2016) *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015*. Skripsi.
- Izzah, N. N., Sariatmi, A. and Wigati, P. A. (2014) ‘Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(2), pp. 148–156.
- Kasim, S. *et al.* (2013) ‘Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan’, *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 1(1), pp. 1–6.
- Kemenkes RI (2016) *Pedoman Pengendalian Dan Peningkatan Mutu Di Puskesmas, Klinik Pratama Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter/Dokter Gigi*.
- Kementerian Kesehatan RI (2015) *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Khawirian, W. (2020) *Hubungan Perilaku Justice Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember*. Skripsi.
- Krezea Heda. (2021) *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci tahun 2020*. Skripsi.
- Librianty, N. (2018) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017', *Jurnal Doppler*, 2(1).
- Mundung, R., Wowor, R. and Maramisi, F. R. R. (2019) 'Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat', *KESMAS*, 8(7), pp. 1689–1699.
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A. and Arman (2021) 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), pp. 52–74.
- Nasrum, A. (2018) *Uji Normalitas Data Untuk Penelitian*, Jayapangus Press.
- Nepe, L., Mudayati, S., and Susmini. (2017), 'Hubungsn Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara', *Nursing News*, 2, 503-513.
- Nova, R. F. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi.
- Nurhaida, S. and Sudirman (2015) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una', *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 1(2), pp. 15–22.
- Okafor, C. H., Ugwu, A. C. and Okon, I. E. (2018) 'Effects Of Patient Safety Culture On Patient Satisfaction With Radiological Services In Nigerian Radiodiagnostic Practice', *Journal of Patient Experience*, 5(4).
- Oktaviani, O. (2016) *Metode Time Management Terhadap Waktu Tunggu Pasien Di Bagian Loker Pendaftaran Di Puskesmas Bandarharjo Semarang Tahun 2016*. Skripsi.
- Oktavian, R. F. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Penelitian Pada BNI Card Center LNC Jakarta)', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), pp. 135–149.
- Pemerintah Republik Indonesia (2004) 'Undang Undang RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional', pp. 1–16.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pertiwi, A. A. N. (2016) 'Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), pp. 113–121.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Presiden RI (2013) 'Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan'.
- Primaguna, M. R. (2018) *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap Di RSUD Kota Kendari*. Skripsi.
- Purnamasari, W. (2020) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar*. Skripsi.
- Putri, M. M. and Sari, C. K. (2019) 'Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Piyungan Bantul Tahun 2018', *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), pp. 112–117.
- Reswari, R. A. (2021) 'Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat', *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 9(2), pp. 1–12. doi: 10.26418/ejme.v9i2.45547.
- Rosa, V. (2019) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*. Skripsi.
- Roselina, M. A. and Niati, A. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa

- Hijab Semarang', *Solusi*, 17(3), pp. 221–234. doi: 10.26623/slsi.v17i3.1636.
- Santi Milanda, Usman and Darmawan Ukkas (2019) 'Pengaruh Sistem Antrian Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare', *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), pp. 26–33. doi: 10.31850/makes.v2i1.120.
- Saputra Nasution, T. I. and Kurniawati, T. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Nissan Grand Livina', *Jurnal Ecogen*, 1(4), p. 880. doi: 10.24036/jmpe.v1i4.5667.
- Sari, N. H. F., Muchsin, S. and Sunariyanto (2019) 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang)', *Respon Publik*, 13(3), pp. 113–121.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Indeks.
- Setyaningsih, F. *et al.* (2020) 'Analisis Yuridis Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Oleh BPJS Di Karanganyar', *Hubisintek*, pp. 77–83.
- Sharma and Jiwan, T. (2016) 'The Impact of Quality of Hospital Services on Patients Satisfaction in Selected Hospitals of Punjab India', *Research Journal of Recent Sciences*, 5.
- Sriningsih, N. and Marlina, E. (2020) 'Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan', *Jurnal Kesehatan*, 9(1), pp. 59–71. doi: 10.37048/kesehatan.v9i1.120.
- Sugiyono. (2014). *“Metode Penelitian Bisnis”*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sulistyo, P. B. (2016) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*.
- Supartiningsih, S. (2017) 'Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp. 9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Suryani, S. (2019) 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat Di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara', *Publika-Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), pp. 1–14.
- Syukron, A. and Hasan, N. (2015) 'Perancangan Sistem Rawat Jalan Berbasis

- web Pada Puskesmas Winog’, *Bianglala Informatika*, 3(1), pp. 28–34.
- Torry, Koeswo, M. and Sujianto (2016) ‘Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung’, *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 252–257. doi: 10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3.
- Trisnantoro, L. (2004). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ulumiyah, N. H. (2018) ‘Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas’, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 149. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
- Wanarto, G. B. (2013) *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Skripsi.
- Werni, S., Nurlinawati, I. and Rosita, R. (2017) ‘Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil’, *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(1), pp. 50–57. doi: 10.22435/jpppk.v1i1.427.
- Widiasari, Handiyani, H. and Novieastari, E. (2019) ‘Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit’, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), pp. 43–52. doi: 10.7454/jki.v22i1.615.
- Wulandari, A. (2018) *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar*. Skripsi.