

PUBLICATION MANUSCRIPT

**QUALITY OF HEALTH SERVICES ON THE SATISFAPCTION LEVEL
OF BPJS AND NON BPJS HEALTH IN PUBLIC HEALTH CENTER
RAPAK MAHANG OF KUTAI KARTANEGARA DISTRICT**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS KESEHATAN DI
PUSKESMAS RAPAK MAHANG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**



DIAJUKAN OLEH

**ULFA LUTFIANI
17111024130436**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2018

PUBLICATION MANUSCRIPT

**Quality of Health Services on the Satisfapction Level of BPJS and
Non BPJS Health in Public Health Center Rapak Mahang of Kutai
Kartanegara District**

**Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien
BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang
Kabupaten Kutai Kartanegara**



Diajukan Oleh

**Ulfa Lutfiani
17111024130436**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2018

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Dengan ini kami mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian yang berjudul

Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs dan Non Bpjs Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018

Bersama dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

**Menyetujui
Pembimbing**



Hansen, M.KL
NIDN. 710087805

Peneliti



Ulfa Lutfiani
NIM. 17111024130436

**Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



Lisa Wahidatul Oktaviani, M.PH
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

**Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien
BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang
Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

NASKAH PUBLIKASI

DISUSUN OLEH :

ULFA LUTFIANI

17111024130436

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal, 08 Agustus 2018**

Penguji I

**Niken Agus Tianingrum, M.KM
NIDN.1109089003**

Penguji II


**Fery Fadzlul Rahman, MH.Kes
NIDN.1116029001**

Penguji III

**Hansen, M.KL
NIDN.710087805**

**Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat**




**Sri Sunarti, M.PH
NIDN.1115037801**

Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018

Ulfa Lutfiani¹·Hansen²

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Pada tahun 2014 menunjukkan angka kepuasan masyarakat sebesar 69,36%. Pada tahun 2015 di periode I menunjukkan angka sebesar 80,4% dan pada periode ke II yaitu 88,59% dengan rata-rata 84,49%. Pada tahun 2016 di periode I menunjukkan angka sebesar 79,27%. Sehingga dilakukan perbandingan pada periode I antara tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan dengan angka sebesar 1,13% (Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016).

Tujuan Penelitian: Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*, populasi BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang, sampel BPJS 87 pasien dan Non BPJS 89 pasien. Menggunakan teknik *simple random sampling* dengan uji statistic *chi-square*.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang bermakna antara Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di di Puskesmas Rapak Mahang ($p_{value} = 0,024 < \alpha = 0,05$). Terdapat pengaruh yang bermakna antara Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang ($p_{value} = 0,016 < \alpha = 0,05$)

Kesimpulan : Terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegaa

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pasien BPJS, Pasien Non BPJS

Keterangan :

¹Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

²Dosen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Quality of Health Services on the Satisfaction Level of BPJS and Non BPJS Health in Public Health Center Rapak Mahang of Kutai Kartanegara District in 2018

Ulfa Lutfiani1.Hansen2

ABSTRACT

Background: The quality of health services affects the level of patient satisfaction. In 2014, the rate of community satisfaction was 69.36%. In 2015 in the first period, the figure was 80.4% and in the second period, it was 88.59% with an average of 84.49%. In 2016 in the first period, the figure was 79.27%. So that the comparison in period I between 2015 and 2016 has decreased with a figure of 1.13% (Community Satisfaction Index, 2016).

Research Objectives: To determine the level of satisfaction of BPJS and Non BPJS Health patients on the quality of health services at RapakMahang Health Center in KutaiKartanegara Regency.

Methods: This study used a cross sectional method, BPJS and Non BPJS population in RapakMahang Health Center, BPJS sample 87 patients and Non BPJS 89 patients. Using simple random sampling technique with chi-square statistical test.

Results: The results showed that there was a significant effect between service quality on the level of BPJS health patient satisfaction at RapakMahang Health Center (p value = 0.024 $< \alpha = 0.05$). There was a significant effect between service quality on the level of satisfaction of non BPJS health patients in PuskesmasRapakMahang (p value = 0.016 $< \alpha = 0.05$)

Conclusion: There is a significant effect of service quality on the level of satisfaction of BPJS and non BPJS patients in Rapak Mahang health center, KutaiKartanegaa District

Keywords: Service Quality, Satisfaction, BPJS Patients, Non BPJS Patients

Information :

1 Student Public Health Study Program Specialization in Health Policy Administration.

2Dosen of Muhammadiyah University of East Kalimantan

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia yang merupakan hak fundamental setiap warga negara dan mutlak untuk dipenuhi. Oleh karena itu, Kemenkes Republik Indonesia berupaya untuk mewujudkan masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan melalui peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diperlukannya organisasi penyedia layanan kesehatan. Organisasi penyedia layanan kesehatan itu seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan praktik dokter yang merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat (Rachmadani dkk, 2013). Kualitas

jaasa atau layananitu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Kotler dan Keller, 2012).

Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*, 2015), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Untuk mewujudkan komitmen global dan konstitusi, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri, sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu pemerintah memberikan jaminan melalui skema

Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).

Namun demikian skema-skema tersebut masih terfragmentasi, terbagi-bagi. Biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali, untuk mengatasi hal itu pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran, Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan JKN (Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional).

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia yaitu menurunnya angka kepuasan masyarakat khususnya terhadap sistem pelayanan. Pada tahun 2014 menunjukkan angka kepuasan masyarakat sebesar 69,36%. Pada tahun 2015 di periode I menunjukkan angka sebesar 80,4% dan pada periode ke II yaitu 88,59% dengan rata-rata 84,49%. Pada tahun 2016 di periode I menunjukkan angka sebesar 79,27%. Sehingga dilakukan perbandingan pada periode I antara tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan dengan angka sebesar

1,13% (Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016).

Penduduk Indonesia yang tercatat sebagai peserta BPJS Kesehatan sampai 1 November 2017 sebanyak 183.579.086 jiwa atau 64,23% dari jumlah total populasi sekitar 255.461.700 juta penduduk Indonesia (Profil BPJS Kesehatan, 2017). Data tersebut menunjukkan untuk mewajibkan masyarakat anggota JKN sampai saat ini belum bisa terlaksana sepenuhnya.

Provinsi Kalimantan Timur terdiri dari tiga Kota dan tujuh Kabupaten, yaitu Kota Samarinda, Balikpapan, dan Bontang serta Kabupaten Paser, Kutai Barat, Kutai Kartanegara, Kutai Timur, Berau, Penajam Paser Utara, dan Mahakam Ulu (Statistik Daerah Provinsi Kaltim, 2015). Peserta BPJS Kesehatan di Kalimantan Timur berjumlah 1.852.653 Jiwa (Dinkes Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, 2016).

Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk 670.458 jiwa, dan kelurahan Tenggarong merupakan jumlah penduduk tertinggi di antara kecamatan lainnya yaitu 99.171 jiwa (Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, 2017).

Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan Puskesmas dengan jumlah kunjungan tertinggi kedua yaitu sebesar 32.399 jiwa (Dinkes Kukar, 2016). Jumlah Kunjungan pasien dari bulan September sampai November pada Tahun 2017 di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu untuk BPJS Kesehatan berjumlah 876 Jiwa, sedangkan Non BPJS Kesehatan berjumlah 670 Jiwa. Meskipun dari data di atas menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung lebih banyak menggunakan BPJS tetapi ternyata masih ada masyarakat yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan dan lebih memilih membayar secara mandiri.

Berdasarkan Latar Belakang maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara.

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui karakteristik responden.
2. Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara.
3. Mengetahui kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara.
5. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel pada penelitian ini adalah BPJS 87 orang dan Non BPJS 89 orang di Puskesmas Rapak Mahang. Pengambilan sampel dengan menggunakan non *probability* yaitu *accidental sampling* dengan kriteria inklusi yaitu bersedia menjadi subjek penelitian atau menjadi responden, sudah berusia 17 tahun, peserta BPJS dan Non BPJS yang sudah pernah berobat di Puskesmas Rapak Mahang.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan koesioner untuk mengukur kualitas

pelayanan puskesmas dan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara. Analisis statistic yang digunakan dalam penelitian ini melalui tahapan yaitu dengan menggunakan uji Chi-Square.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Univariat BPJS

1) Umur

Usia (Tahun)	(n)	(%)
17-27	19	21,8
28-38	42	48,3
39-50	25	28,7
>50	1	1,1
Total	87	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden pasien di Puskesmas Rapak Mahang, dominan berada pada kelompok usia 28-38 tahun sejumlah 42 responden dengan persentase (48,3%). Sementara itu persentase terkecil sebanyak (1,1%) dengan jumlah responden 1.

2) Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	(n)	(%)
Laki-Laki	19	21,8
Perempuan	68	78,2
Jumlah	87	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 responden dengan persentase (21,8%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 responden dengan persentase (78,2%).

3) Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir Pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Tingkat Pendidikan	(n)	(%)
Tidak Sekolah	0	0
Tamat SD / Sederajat	0	0
SLTP	4	4,6
SLTA	38	43,7
Diploma	10	11,5
Sajana	35	40,2
Magister	0	0
Jumlah	87	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa dari 89responden pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang, dominan pendidikan terakhir responden adalah Tamat SLTA yaitu sebesar 43,7% (38 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah Tidak sekolah, SD, Magister(0 responden).

4) Pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Jenis Pekerjaan	(n)	(%)
Tidak Bekerja	0	0
Wiraswasta	9	10,3
IRT	34	39,1
PNS/TNI/P OLRI	37	42,5
Lain-Lain	7	8,0
Jumlah	87	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden pasien di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara dominan pekerjaan responden adalah PNSyaitu sebanyak 37 responden dengan persentase (42,5) Sementara itu persentase terkecil adalah Tidak Bekerja sebanyak 0 responden.

b. Univariat NON BPJS

1) Umur

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut umur Pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang.

Usia (Tahun)	(n)	(%)
17-27	22	24,7
28-38	45	50,6
39-50	22	24,7
>50	0	0
Total	89	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden pasien di Puskesmas Rapak Mahang, dominan berada pada kelompok usia 28-38 tahun sejumlah 45responden dengan persentase (50,6%). Sementara itu persentase terkecil sebanyak (0%) dengan jumlah responden 0.

2) **Jenis Kelamin**
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Jenis Pekerjaan	(n)	(%)
Laki-Laki	22	24,7
Perempuan	67	75,3
Jumlah	89	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22responden dengan persentase (24,7%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 responden dengan persentase (75,3%).

3) **Pendidikan**
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir Pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Tingkat Pendidikan	(n)	(%)
Tidak Sekolah	0	0
Tamat SD / Sederajat	0	0
SLTP	8	9,0
SLTA	45	47,2
Diploma	9	10,1
Sajana	30	33,7
Magister	0	0
Jumlah	89	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang, dominan pendidikan terakhir

responden adalah Tamat SLTA yaitu sebesar 47,2% (42 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah Tidak sekolah, SD, Magister(0 responden).

4) **Pekerjaan**
Tabel 4.8 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Jenis Pekerjaan	(n)	(%)
Tidak Bekerja	0	0
Wiraswasta	23	25,8
IRT	28	31,5
PNS/TNI/POLRI	35	39,3
Lain-Lain	3	3,4
Jumlah	89	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden pasien di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara dominan pekerjaan responden adalah PNS yaitu sebanyak 35 responden dengan persentase (39,3) Sementara itu persentase terkecil adalah Tidak Bekerja sebanyak 0 responden.

2. **Analisis Univariat**

a. **Analisis Univariat BPJS**

1) **Kualitas Pelayanan**

Tabel 4.9 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	Total	
		N	%
Kualitas Pelayanan	Baik (≥ 91)	51	58,6
	Kurang Baik (<91)	36	41,4
Total		87	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diperoleh hasil bahwa 41,4% (36 responden) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Rapak Mahang

kurang baik dan untuk responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,6 % (51responden).

2) Kepuasan

Tabel 4.10 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Katagori	Total	
		N	%
Kepuasan	Puas (≥ 19)	57	65,5
	Kurang Puas (<19)	30	34,5
Total		87	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel 4.10 diatas diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa puas jika dilihat dari kepuasan pasien d yaitu 65,5% (57 responden), sedangkan kurang puas yaitu sebanyak 34,5% (30 responden)

b. Analisis Univariat Non BPJS

1) *Kualitas Pelayanan*

Tabel 4.11 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Katagori	Total	
		N	%
Kualitas Pelayanan	Baik(≥96)	49	55,1
	Kurang Baik (<96)	40	44,9
Total		89	100,0

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh hasil bahwa 44,9% (40 responden) menyatakan bahwa kualitas pelayanandi Puskesmas Rapak Mahang kurang baik dan untuk responden yang menyatakan puas dalam kualitas pelayanan sebesar 55,1 % (49 responde

2) Kepuasan

Tabel 4.12 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Katagori	Total	
		N	%
Kepuasan	Puas (≥ 20)	51	57,3
	Tidak Puas (<20)	38	42,7
Total		89	100,0

Sumber :Data Primer 2018

Dari tabel 4.12 diatas diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa puas jika dilihat dari kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan yaitu 57,3% (51responden), sedangkan kurang puas yaitu sebanyak 42,7% (38 responden).

3. Analisis Bivariat

a. Analisis Bivariat Variabel Penelitian (Pasien BPJS)

Tabel 4.13 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
Baik	28	54,9	23	45,1	51	100,0	0,024
Kurang Baik	29	80,6	7	19,4	36	100,0	
Total	57	65,5	30	34,5	87	100,0	

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.13 diatas hasil menunjukkan bahwa dari 36responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang yaitu 19,4 % (7 responden), dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 80,6 % (29 responden), sedangkan dari 51 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan di

Puskesmas Rapak Mahang sebanyak 45,1% (23 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu 54,9% (28 responden).

Hasil uji *chi-square* dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,024 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang bermakna antarakualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang.

b. Analisis Bivariat Variabel Penelitian (Pasien Non BPJS)

Tabel 4.14 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien NON BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P _{Value}
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	22	44,9	27	55,1	49	100,0	0,016
Kurang Baik	29	72,5	11	27,5	40	100,0	
Total	51	57,3	38	42,7	89	100,0	

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.14 diatas hasil menunjukkan bahwa dari 40 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang yaitu 27,5% (11 responden), dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 72,5% (27 responden), sedangkan dari 49 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang sebanyak 55,1% (27 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu 44,9% (22 responden). Hasil uji *chi-square* dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,016 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat

pengaruh yang bermakna antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang.

PEMBAHASAN

1. Pembahasan BPJS

a. Analisis Univariat

1) Umur

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan umur yang paling banyak periksa dan menggunakan kartu BPJS di Puskesmas Rapak Mahang adalah 28-30, sedangkan yang paling sedikit berumur >50. Menurut Genista Nugraheni (2016) Tidak ada pengaruh yang signifikan antara umur dengan kualitas pelayanan, sejalan juga dengan penelitian Ikram, dkk (2013) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan karakteristik umur terhadap penilaian pelayanan.

2) Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak periksa dan menggunakan kartu BPJS di Puskesmas Rapak Mahang adalah perempuan, sedangkan yang paling sedikit laki laki. Menurut penelitian Crista (2014) dimana responden jenis kelamin perempuan lebih besar sekitar 60,5% dan dari hasil penelitiannya bahwa jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap sudut pandang mereka akan kualitas pelayanan keperawatan.

3) Pendidikan terakhir

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak memeriksa menggunakan BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang adalah pendididkan SLTA, sedangkan yang paling sedikit adalah tidak bersekolah dan SD. Menurut Ayut Dewantari Putri, dkk (2015) yang menunjukkan sebagian besar pendidikan terakhir pasien rawat inap peserta BPJS yaitu SLTA dengan jumlah 53 orang.

4) **Pekerjaan**

Berdasarkan karakteristik pekerjaan diartikan sebagai aktivitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan sebagai sarana untuk mendapatkan penghasilan sebagai imbalan atas aktivitas yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak memeriksa menggunakan BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang adalah PNS, sedangkan yang paling sedikit adalah Tidak Bekerja. Menurut hasil penelitian Wike (2009) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kualitas pelayanan.

5) **Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan responden yang berdasarkan dimensi jaminan menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataan baik 51 responden dan kurang

baik 36 responden. Pada dimensi bukti fisik responden merasa bahwa pelayanan di Puskesmas Rapak Mahang kurang baik dikarenakan perlegkapan dan sarana puskesmas seperti kursi tunggu pasien yang kurang sehingga pasien kadang kala sampai berdiri untuk menunggu pendaftaran.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat azwar (2001) bahwa pengaturan sitem layanan kesehatan atau prosedur Puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien dan berfokus memberikan kemudahan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Hal itu sesuai dengan persyaratan pokok pelayanan kesehatan yaitu *accessible (mudah dicapai)* dan *Quality (bermutu)*. Responden yang menyatakan kurang baik dikarenakan untuk pendaftaran BPJS memerlukan waktu untuk menunggu validasi data kepesertaan dengan menggunakan perangkat computer sehingga membutuhkan waktu pendaftaran lebih lama.

6) **Kepuasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Rapak Mahang kenyataan Puas 57 responden dan Kurang puas yaitu 30 responden. Ketidakpuasan responden disebabkan karena hasil dari harapan lebih tinggi dari kenyataan yang

diterima langsung oleh responden. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

b. Analisis Bivariat

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Rapak Mahang yaitu meliputi *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*. Kualitas pelayanan yang memadai akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai 0,024 dengan $\alpha = 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rapak Mahang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang yaitu 19,4 % (7 responden), dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 80,6 % (29 responden), sedangkan dari 51 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang

sebanyak 45,1% (23 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu 54,9% (28 responden).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Meutia Dewi, (2016) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{table}$ (9,158 > 2,48). Begitu juga dengan hasil penelitian Ayu Dewantari Putri dkk, (2015) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayanan Denpasar. Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{table}$ (71,379 > 2,30).

Pelayanan kesehatan, Puskesmas Rapak Mahang perlu meningkatkan pelayanan khususnya pada sarana fisik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kebersihan dan kualitas sarana prasarana dalam menunjang pelayanan yang baik, sehingga pasien lebih merasa puas akan kenyamanan dalam merasakan fasilitas yang telah tersedia.

Pelayanan kesehatan Puskesmas Rapak Mahang

perlu meningkatkan pelayanan sehingga pasien lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kehandalan petugas dalam menangani masalah kesehatan yang dialami pasien, dari responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas Rapak Mahang pada butir pertanyaan kehandalan waktu buka dan tutup loket sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelayanan yang diterima di puskesmas sudah efektif untuk mengatasi rasa sakit anda. Sehingga Puskesmas Rapak Mahang perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam pendaftaran di loket dan pemeriksaan, agar pasien tidak menunggu lama dalam antrian pendaftaran, pemeriksaan dan merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas sudah tergolong baik dimana petugas mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi termasuk perhatiannya terhadap parapelanggannya, dapat memahami kebutuhan dari pelanggan, dimana seluruh tenaga kesehatan yang bekerja telah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan

pelayanan kesehatan hal ini dikarenakan sikap petugas yang memang sangat baik dalam menyikapi dan menyapa pasien yang baru datang hingga meninggalkan puskesmas.

2. Pembahasan NON BPJS

a. Analisis Univariat

1) Umur

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan umur yang paling banyak diperiksa dan menggunakan kartu BPJS di Puskesmas Rapak Mahang adalah 28-30, sedangkan yang paling sedikit berumur >50. Menurut Anjaryani (2009) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh karakteristik umur terhadap penilaian pelayanan.

2) Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak diperiksa dan menggunakan kartu BPJS di Puskesmas Rapak Mahang adalah perempuan, sedangkan yang paling sedikit laki laki. Menurut penelitian Crista (2014) dimana responden jenis kelamin perempuan lebih besar sekitar 60,5% dan dari hasil penelitiannya bahwa jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap sudut pandang mereka akan kualitas pelayanan keperawatan.

3) Pendidikan terakhir

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak diperiksa menggunakan BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang adalah pendidikan SLTA, sedangkan yang paling sedikit adalah tidak bersekolah dan SD.

Menurut Gesnita Nugraheni, (2016) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara pekerjaan dengan pelayanan.

4) **Pekerjaan**

Berdasarkan karakteristik pekerjaan diartikan sebagai aktivitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan sebagai sarana untuk mendapatkan penghasilan sebagai imbalan atas aktivitas yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak memeriksa menggunakan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang adalah PNS, sedangkan yang paling sedikit adalah Tidak Bekerja. Menurut hasil penelitian Wike (2009) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pelayanan.

5) **Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berdasarkan dimensi tangible atau bukti fisik responden yang menyatakan baik 49 responden dan yang menyatakan tidak baik 40 responden. Pada dimensi bukti fisik responden merasa bahwa pelayanan di Puskesmas Rapak Mahang kurang baik dikarenakan perlengkapan dan sarana puskesmas seperti kursi tunggu pasien yang kurang sehingga pasien kadang kala sampai berdiri untuk menunggu pendaftaran. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Azwar (2001) bahwa pengaturan sistem layanan kesehatan atau prosedur Puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien dan berfokus memberikan kemudahan

pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Hal itu sesuai dengan persyaratan pokok pelayanan kesehatan yaitu *accessible* (mudah dicapai) dan *Quality* (bermutu). Responden yang menyatakan kurang baik dikarenakan untuk pendaftaran Non BPJS memerlukan waktu untuk melengkapi berkas terlebih dahulu kemudian menunggu validasi data kepesertaan dengan menggunakan perangkat computer sehingga membutuhkan waktu pendaftaran lebih lama.

6) **Kepuasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang kenyataan Puas 51 responden dan Kurang puas yaitu 38 responden. Ketidakpuasan responden disebabkan karena hasil dari harapan lebih tinggi dari kenyataan yang diterima langsung oleh responden. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

b. **Analisis Bivariat**

1) **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang**

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Rapak Mahang yaitu meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*. Kualitaas

pelayanan yang memadai akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai 0,016 dengan $\alpha = 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Non BPJS di Puskesmas Rapak Mahang.

Hasil menunjukkan bahwa dari 40 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang yaitu 27,5% (11 responden), dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 72,5% (27 responden), sedangkan dari 49 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang sebanyak 55,1% (27 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu 44,9% (22 responden).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sarah Imelda dkk, (2015) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance*) terhadap kepuasan pasien pengguna Non BPJS di RSUP Adam Malik Medan. Hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji F adalah sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari nilai

alphanya yang sebesar 0,05. Begitu juga dengan hasil penelitian Ayu Dewantari Putri dkk, (2015) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat II Udayanan Denpasar. Hasil uji t diketahui bahwa signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$.

Pelayanan kesehatan, Puskesmas Rapak Mahang perlu meningkatkan pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kebersihan dan kualitas sarana prasarana dalam menunjang pelayanan yang baik, sehingga pasien lebih merasa puas akan kenyamanan dalam merasakan fasilitas yang telah tersedia. Berdasarkan wawancara pasien mengeluhkan mengenai jumlah kursi yang tidak sebanding dengan kunjungan pasien dimana pasien mengeluhkan disaat pasien yang berkunjung banyak kadang kala ada pasien yang tidak kebagian kursi sehingga banyak pasien yang berdiri untuk menunggu.

Pelayanan kesehatan Puskesmas Rapak Mahang perlu meningkatkan pelayanan sehingga pasien lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang harus

di lakukan yaitu meningkatkan kehandalan petugas dalam menangani masalah kesehatan yang dialami pasien, dari responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas Rapak Mahang yaitu mengenai waktu buka dan tutup loket sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelayanan yang diterima. Sehingga Puskesmas Rapak Mahang perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam pendaftaran di loket dan pemeriksaan, agar pasien tidak menunggu lama dalam antrian pendaftaran, pemeriksaan dan merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas sudah tergolong baik dimana petugas mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi termasuk perhatiannya terhadap parapelanggannya, dapat memahami kebutuhan dari pelanggan, dimana seluruh tenaga kesehatan yang bekerja telah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan hal ini dikarenakan sikap petugas yang memang sangat baik dalam menyikapi dan menyapa pasien yang baru datang hingga

meninggalkan puskesmas.

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas atau sarana kesehatan lainnya harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas/instansi terkait, ini bertujuan agar pasien merasa aman dan mendapat pelayanan yang maksimal. Artinya karyawan/staf tentunya dituntut untuk memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-ruguan dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal ini dikarenakan dari hasil wawancara yang didapatkan dengan pasien bahwa keahlian tenaga kesehatan dalam menangani dan memberikan pelayanan, merupakan suatu harapan yang sangat di butuhkan oleh pelanggan. Sehingga keadaan ini dapat menumbuhkan rasa percaya pasien kepada petugas kesehatan tanpa meragukan keahlian dari setiap petugas.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan karakteristik berdasarkan kelompok usia responden diperoleh rentang usia antara 17 sampai >50, dan untuk jenis kelamin yang mendominasi menjadi responden itu adalah perempuan, dan pendidikan terakhir responden yang dominan adalah SLTA, serta

- pekerjaan responden yang dominan adalah PNS.
2. Kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance* menyatakan bahwa pelayanan Puskesmas Rapak Mahang Baik.
 3. Tingkat kepuasan pasien BPJS lebih merasa puas di bandingkan dengan Non BPJS
 4. Terdapat pengaruh yang bermakna antara Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang ($p_{value} = 0,024 < \alpha = 0,05$).
 5. Terdapat pengaruh yang bermakna antara Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien NonBPJS Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang ($p_{value} = 0,016 < \alpha = 0,05$)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Agar lebih aktif dalam memberikan saran atau tanggapan terhadap pelayanan puskesmas sehingga perbaikan kualitas pelayanan di puskesmas Rapak Mahang terus membaik sehingga bisamemenuhi harapan dari pasien
2. Perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan terutama pada indicator pelayanan yang menjadi prioritas dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan pada indicator yang perlu dipertahankan prestasinya
3. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis perlu dilkakukan studi lanjutan yang berkaitan dengan factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas dan

kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. 2017. *Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara*. Kecamatan Tenggarong
- Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. 2016 .*Jumlah Kunjungan Puskesmas Di Wilayah Kerja Kabupaten Kutai Kartanegara*. Kecamatan Tenggarong
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. 2016 .*Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur*.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Hardiansyah. 2011 .*Kualitas Pelayanan Public*. Yogyakarta :Gajah mada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Survey Kepuasan*
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan. 2014 .*Peserta Bpjs Kesehatan* Dia akses 25 Maret 2016, dari <http://www.BPJS.Kesehatan.go.id/semua.download.html>
- Puskesmas Rapak Mahang. 2017 .*Rekap Bulanan Jenis Pasien*. Kecamatan Tenggarong
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republic Indonesia Nomor 40,2004:1 Tentang System JaminanSosial*. Jakarta :Republik Indonesia

Republik
Indonesia.2004 .Undnag –
Undang Republik Indonesia
Nomor 40 Tahun 2004
Tentang System Jaminan
Sosial Nasional. Jakarta
:Republik Indonesia

Republik
Indonesia.2011 .Undang-
Undang Republik Indonesia
Nomor 24 Tentang Badan
Penelenggara Jaminan Sosial
Nasional.Jakarta :Republik
Indonesia

Republik
Indonesia.2012 .Peraturan
Pemerintah Republic
Indonesia Nomor 101 Tahun
2012 Tentang Penerima
Bantuan luran.Jakarta
:Republik Indonesia

Republik
Indonesia.2013 .Peraturan
Presiden Republic Indonesia
Nomor 12 Tentang Jaminan
Kesehatan Dan Peta Jalan

JKN. Jakarta :Republik
Indonesia

Republik
Indonesia.2014 .Peraturan
Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial Kesehatan
Nomor 1 Tahun 2014.Jakarta
:Republik Indonesia

Republik Indonesia.
2014 . Peraturan Mentri
Kesehatan Nomor 75
Tahun2014 Tentang
Puskesmas.Jakarta : Republic
Indonesia

Sugiyono (2010),
metode penelitian Kuantitatif
Kualitatif dan R&D,Alfabeta,
Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2014.
Pemasaran Jasa. Yogyakarta:
Penerbit Andi.

Tjitono, Fandy,2001.
Setrategi Pemasaran. Edisi
Pertama Andi
Offset,Yogyakarta.