

# **Studi Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Muara Tebo Kabupaten Tebo Jambi**

## *Comparative Study of Satisfaction of BPJS Patients and Regular Patients with Health Services at the Muara Tebo Community Health Center, Tebo Regency, Jambi*

**Mutia Puspa Rini<sup>1\*</sup>, Hermawan Saputra<sup>2</sup>, Tati Nurhayati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3\*</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat

Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Korespondensi e-mail: mutiapusparini18@gmail.com

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien berupa gambaran sejauh mana pasien merasa dilayani dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Indikator kepuasan pasien mencakup kepuasan terhadap akses layanan, mutu pelayanan, proses pelayanan, dan sistem pelayanan yang berpengaruh kepada semua pasien baik dari pasien BPJS atau pasien umum. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pasien berdasarkan pasien BPJS dan pasien Umum terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung pada bulan Mei- Juni 2023. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel aksidental, yaitu sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dijadikan sampel sesuai metode inklusi dan eksklusi. Kuesioner yang disebarkan telah diuji validitas dengan signifikansi  $0,200 > 0,05$  disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai signifikansi  $0,065 > 0,05$  disimpulkan bahwa kedua kelompok memiliki varian yang homogen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Equal variances assumed* diketahui nilai sig. (2 tailed) sebesar  $0,007 < 0,05$  maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji *independent sample T-test* dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo.

**Kata Kunci :** *Kepuasan pasien, pasien BPJS, Pasien umum, Layanan kesehatan*)

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a description of the extent to which the patient feels served in meeting the patient's health needs. Indicators of patient satisfaction include satisfaction with service access, service quality, service processes and service systems which affect all patients, both BPJS patients and general patients. This study aims to compare patient satisfaction at the Muara Tebo Community Health Center based on BPJS patients and general patients. This research is quantitative research with descriptive methods and a cross sectional approach. The population in this study is patients who visited in May-June 2023. The sample in this study used an accidental sample, namely determining the sample based on anyone who happened to meet the researcher and could be used as a sample according to the inclusion and exclusion method. The research results show that the Equal variances assumed value is known to be sig. (2 tailed) is  $0.007 < 0.05$ , so as is the basis for decision making in the independent sample T-test, it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. There is a significant difference between the satisfaction of general patients and BPJS patients with health services at the Muara Tebo health center.*

**Keywords :** *Patient satisfaction, BPJS patients, general patients, health services*

## Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat (Anita, 2019). Di Indonesia, puskesmas paling umum dikenal kalangan masyarakat, karena fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat ini wajib tersedia di setiap kecamatan. Menurut Azwar (1996) syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, bermutu. Mutu pelayanan kesehatan sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Nur'aeni, 2020). Dalam upaya meningkatkan kesehatan bagi pasien, sebaiknya puskesmas meningkatkan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin agar pasien memperoleh kepuasan (Asmuji, 2016).

Pada kenyataannya, masih ada puskesmas yang mengabaikan makna kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang kurang maksimal. Hal ini sesuai dengan penelitian (Pardede, 2016) yang menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pelayanan yang kurang maksimal berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang kurang cekatan, sistem administrasi dan pembiayaan yang berbelit-belit, serta fasilitas kesehatan yang kurang memenuhi syarat merupakan beberapa contoh pelayanan yang kurang baik (Sriyanti, 2016). Dalam penelitian (Hartawan, 2022), masalah yang dihadapi dalam pembiayaan kesehatan adalah tingkat inflasi, peminatan, kemajuan teknologi dan ilmu, perubahan pola pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian (Pertiwi, 2016) menunjukkan dalam praktiknya masih banyak ditemukan persoalan dalam pelaksanaan BPJS dengan adanya perbedaan signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan umum (tidak menggunakan BPJS). (Awalinda et al., 2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa selain mempengaruhi proses kesembuhan pasien, kualitas pelayanan juga mempengaruhi puas atau tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian Sofiana, (2020) menyimpulkan bahwa sistem pembiayaan berpengaruh secara statistik terhadap kepuasan pasien. Pasien umum lebih puas menerima pelayanan dari pada pasien dengan Askes, kepuasan tersebut diukur secara statistik signifikan.

Pada kesempatan sebelumnya, peneliti melakukan observasi awal pada bulan November 2022 terhadap pasien rawat jalan di puskesmas Muara Tebo. Hasil observasi yang diperoleh adalah sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup lengkap. Pengamatan dilakukan dengan melihat alur pelayanan pasien rawat jalan. Pasien diminta untuk mengisi formulir dan pihak administrasi menginput data pasien, setelah itu pasien menunggu sesuai antrian untuk konsultasi dan pemeriksaan dokter hingga diberikan resep obat. Dari 10 orang pasien dengan rentang usia antara 17 tahun hingga 40 tahun yang ditemui dan diwawancarai secara langsung, 7 tanggapan menyatakan bahwa pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan di puskesmas. Kepuasan pasien berupa gambaran sejauh mana pasien merasa dilayani dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Unit pelayanan kesehatan akan semakin berkembang dan meningkat jika pelayanan medis yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Puskesmas harus mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat agar tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatannya (Risnaningtyas, 2021). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan yang benar-benar fokus kepada kepuasan dan keselamatan pasien (Turang, 2020).

Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk membandingkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo ditinjau dari pasien BPJS dan pasien umum. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran karakteristik kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Tebo

## Metode

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Menurut Creswell penelitian kuantitatif adalah pendekatan untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif. Variabel yang diuji berupa instrumen penelitian yang dapat dianalisis secara statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung pada bulan Mei- Juni 2023 yang mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*.

Teknik sampling yang diterapkan yaitu sampling aksidental yang berdasarkan kebetulan atau tidak ada perencanaan khusus untuk subjek, artinya siapa saja yang menjadi pasien rawat jalan saat waktu penelitian, akan menjadi populasi penelitian. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2017). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu Pasien yang berkunjung pada bulan Mei- Juni 2023, Pasien berusia >17

Tahun, Pasien bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang tidak memenuhi kriteria inklusi karena berbagai sebab (Nursalam, 2017). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah Pasien yang mempunyai keterbatasan fisik atau mental, Pasien yang tidak bisa membaca dan Pasien kategori anak-anak.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup yang ditujukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan alat ukur kuesioner yang diberikan kepada pasien selaku responden yang terpilih sesuai dengan kriteria inklusi- eksklusi sampel dan diisi oleh responden pada waktu itu juga. Sebelum instrumen penelitian disebarkan kepada responden, instrumen penelitian harus dilakukan uji coba kuesioner untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas berkaitan dengan kesesuaian dan ketepatan alat ukur dengan objek yang diukur (Ananda, 2018). Sedangkan reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator yang tetap memberikan hasil yang sama pada percobaan berulang (Hardani, 2020). Pengumpulan data dilakukan dengan, wawancara, kuesioner dan dokumentasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung data-data yang dibutuhkan dalam penelitian seperti pasien dan interaksi pelayanan masyarakat.

## Hasil

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi instrumen penelitian tersebut dalam mengukur suatu variabel. Uji validitas instrumen pada dasarnya berkaitan dengan ketepatan dan kesesuaian antara instrumen sebagai alat ukur dengan objek yang diukur (Ananda, 2018). Uji validitas instrumen (kuesioner) dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara masing-masing skor terhadap skor totalnya. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka variabel tersebut dikatakan valid. Adapun hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan pasien di puskesmas disajikan dalam tabel 1 berikut.

**Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item	Kriteria
<b>0,941</b>	40	Derajat Reliabilitas tinggi (baik)

Berdasarkan tabel 1 diperoleh hasil analisis nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,941. Menurut kriteria penentuan reliabilitas dapat disimpulkan bahwa 40 item kuesioner kepuasan pasien di puskesmas reliabel dengan derajat reliabilitas tinggi (baik). Distribusi frekuensi kepuasan pasien di puskesmas Muara Tebo dikategorikan menjadi 2 yaitu puas dan tidak puas berdasarkan frekuensi total dan mean. Adapun hasil kategori distribusi frekuensi disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi kepuasan pasien Di Puskesmas Muara Tebo Berdasarkan Pasien BPJS**

No	Kepuasan Pasien Puskesmas Muara Tebo menurut pasien BPJS	Jumlah (n)	Persentase
<b>1</b>	Puas	34	48, 57%
<b>2</b>	Tidak Puas	36	51, 43%

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil analisis nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,941. Menurut kriteria penentuan reliabilitas dapat disimpulkan bahwa 40 item kuesioner kepuasan pasien di puskesmas reliabel dengan derajat reliabilitas tinggi (baik). Distribusi frekuensi kepuasan pasien di puskesmas Muara Tebo dikategorikan menjadi 2 yaitu puas dan tidak puas berdasarkan frekuensi total dan mean. Adapun hasil kategori distribusi frekuensi disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Puskesmas Muara Tebo berdasarkan pasien umum**

No	Kepuasan pasien di Puskesmas Muara Tebo menurut pasien umum	Jumlah (n)	Persentase
<b>1</b>	Puas	38	54, 29%
<b>2</b>	Tidak puas	32	45, 71%

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa 38 pasien umum (54, 29%) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo dan 32 pasien umum (45, 71%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Hasil uji normalitas diperoleh dari skor kuesioner kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Syarat data berdistribusi normal apabila nilai  $p$  yang diperoleh dari hasil perhitungan lebih besar dari nilai signifikansi 0,05.

**Tabel 4. Hasil uji Homogenitas**

<i>Levene Statistic</i>	df1	df2	Sig.
3.471	1	138	.065

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi  $0,065 > 0,05$  dapat disimpulkan bahwa kedua kelompok memiliki varian yang homogen. Setelah memperhatikan karakteristik variabel yang telah diteliti, selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Kriteria pengujiannya adalah hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika nilai  $t$  hitung  $< t_{\text{tabel}}$ . Berikut adalah hasil perhitungan uji *independent T test*.

**Tabel 5. Hasil Uji Independent T-test**

Kepuasan	Levene Test	Pvalue
Puas	0.065	0.007
Tidak Puas		

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Independent T-test* diperoleh nilai sig. *Levene's Test for Equality of variances* adalah sebesar  $0,065 > 0,05$  maka dapat diartikan bahwa varians data antara pasien BPJS dan pasien umum adalah homogen atau sama.

Pada bagian *Equal variances assumed* diketahui nilai sig. (2 tailed) sebesar  $0,007 < 0,05$  maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji *independent sample T-test* dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo

## Pembahasan

Proses penelitian dilaksanakan di Puskesmas Muara Tebo pada bulan Mei-Juni tahun 2023 untuk melihat gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Muara Tebo berdasarkan pasien BPJS dan pasien umum. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner Kuesioner kepuasan pasien di puskesmas Muara Tebo. Kuesioner dibagikan kepada 140 responden yang terdiri dari 70 responden pasien BPJS dan 70 responden pasien umum. Menurut Tjiptono (2014), pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana kualitas yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas.

Ketidakpuasan pasien BPJS dan pasien umum berbeda, jumlah responden BPJS yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo adalah sebanyak 36 responden (51, 43%) dan jumlah responden umum yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo yaitu sebanyak 32 responden (45, 71%) juga. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa diperlakukan berbeda pada pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Pada penelitian lain, Husnanti dkk. (2016) mengungkapkan bahwa ketidakpuasan terbesar pada perbandingan antara kepuasan pasien ASKES dan Non-ASKES ada pada dimensi tangible di mana dalam dimensi ini juga ditemukan bahwa kepuasan pasien Non-AKSES lebih tinggi dibanding pasien ASKES.

Hasil penelitian yang kurang lebih sama diungkapkan oleh Romaji dan Nasihah (2018) bahwa dalam wawancara dengan pasien saat pengambilan data, ada pasien yang merasa bahwa untuk pasien BPJS terkadang terkesan lama dalam pelayanan tertentu, misalnya jadwal operasi bagi pasien BPJS sering diundur sehingga memberi kesan untuk pasien BPJS sering di buat lama, berbeda dengan pasien Non BPJS yang selalu tepat waktu. Fenomena tersebut menurut informan dalam penelitian tersebut masih banyak dan terus terjadi meskipun sebenarnya saat ini petugas kesehatan juga tidak berani membedakan kualitas dalam pelayanan.

Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pasien yang masih kurang karena masih ada petugas yang belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Puskesmas hendaknya melaksanakan pelayanan sesuai dengan harapan pasien agar tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Selain penunjang infrastruktur yang memadai, Komunikasi yang baik antara pelayan kesehatan dan pasien akan memberikan dampak proses penyembuhan yang cepat pada pasien. Jika komunikasi yang dibangun antara keduanya kurang baik maka pasien merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan kurangnya rasa percaya pasien akan mempengaruhi kepuasannya. Faktor atau penyebab lain yang mempengaruhi tidak ada perbedaan kepuasan pasien umum dan pasien BPJS

memiliki tingkat harapan yang sama-sama tinggi sesuai dengan hasil penelitian yang hanya menunjukkan perbedaan 1 responden

## Simpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan yang merujuk pada tujuan penelitian dan menjawab hipotesis penelitian mengenai gambaran karakteristik kepuasan pasien BPJS yaitu diperoleh sebanyak 34 pasien (48, 57%) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo dan 36 pasien BPJS (51, 43%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Pasien BPJS yang tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien BPJS yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Gambaran karakteristik kepuasan pasien umum yaitu diperoleh 38 pasien (54, 29%) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo dan 32 pasien umum (45, 71%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Pasien umum yang merasa puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo. Hasil *Equal variances assumed* diperoleh nilai sig. (2 tailed) sebesar  $0,007 < 0,05$  maka dapat disimpulkan ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Tebo.

## SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, maka disarankan oleh penulis untuk dapat diaplikasikan oleh perawat dan tenaga kesehatan di puskesmas untuk memperhatikan aspek-aspek pelayanan kesehatan yang sudah ditentukan agar pasien yang ingin berobat dengan perawatan tertentu tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## Daftar pustaka

- Ananda. R dan M. Fadli. 2018. *Statistika Pendidikan (Teori dan Praktik dalam Pendidikan)*. Medan: CV. Widya Puspita
- Anita, betri. Henni F, Yandrizal. 2019. *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: penerbit deepublish
- Asmuji. 2014. *Manajemen Keperawatan Konsep& Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Level of Satisfaction of Patients of Bpjs Health on Quality of Service in Puskesmas Bailang, Manado City. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), 01–12. <https://doi.org/10.47718/jpd.v7i1.794>
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Hartawan, I made S. 2022. Pengaruh daftar layanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. *Nusa Daya Journal Of Multidisciplinary Studies*. Volume 1 No.2 Page: 22-26
- Husnati, N. Y., E. P. Setyawati. 2016. Perbandingan Kepuasan Pasien Eks ASKES dan Non-ASKES di Puskesmas pada Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *JSK*, 1(3): 145-151.
- Nur'aeni, Rahmawati, dkk. 2020. The effect of Quality of Service on Inpatient Satisfaction at Izza Karawang Hospital. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol 6. No 2.
- Nursalam. 2017. *Konsep dan Penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: salemba Medika
- Pardede, C. S., Chriswardani, S., & Wigati, P. A. (2016). Analisis perbedaan persepsi pasien peserta BPJS terhadap penilaian mutu pelayanan Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4, 23–31.
- Pertiwi, A. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.18 No.2.
- Risnaningtyas, Arinda K, Chatila. M. 2021. Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19. *IJPHN Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*. Vol 3, No 462- 471
- Romaji., Nasihah, Latifatun., 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. Universitas Negeri Malang
- Sofiana Maya, Rita Wahyuni ,Endang Supriyadi. 2020. Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas

Johar Baru Jakarta Pusat, *JURNAL ABIWARA Vol. 1, No. 2, Maret 2020, pp. 93-110*

Sriyanti, Cut. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan % Kebijakan Kesehatan*. Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Published

Turang, Juliani. 2020. *Budaya Keselamatan Pasien*. Sulawesi Tengah: Komite Mutu RSUD Anuntaloko Parigi.