

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KEMARAYA KOTA KENDARI

### *Factors Related to Patient Satisfaction Services in The Health Kemaraya BPJS City Kendari*

**Andi Waldi<sup>1</sup>, Tasman<sup>2</sup>, Hartian Dode<sup>3</sup>**

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Stikes Mandala Waluya Kendari

(laskartinggi03@gmail.com, 082296450013)

#### **ABSTRAK**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Populasi adalah seluruh peserta BPJS di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. Jumlah sampel sebanyak 82 responden. Penelitian ini menggunakan uji *Chi-square* test.

Hasil uji statistik pada tingkat signifikansi  $\chi^2_{tab}$  3,841, diperoleh hasil ada hubungan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS ( $\chi^2_{hit}$  = 15,177), ada hubungan antara sikap pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS ( $\chi^2_{hit}$  = 17,935), ada hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien BPJS ( $\chi^2_{hit}$  = 6,502).

Kesimpulan menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan pasien BPJS berhubungan dengan semua variabel penelitian. Olehnya itu disarankan perlu memperhatikan keluhan dari pasien dalam memberikan pelayanan, membuat program dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku kepada pasien.

**Kata Kunci** : **Kepuasan pelayanan pasien BPJS, Kecepatan pelayanan, Sikap pelayanan, Ketersediaan obat**

#### **ABSTRACT**

*Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results to those expected. Basically the job satisfaction is an individual thing for each individual will have a different level of satisfaction varies according to the values prevailing in every individual. The more aspects in accordance with the desires of the individual, the higher the perceived level of satisfaction. This study aims to determine the factors related to satisfaction of patient care at the health center BPJS Kemaraya Kendari.*

*This research is an analytic study with cross sectional study. The population is all participants in the health center BPJS Kemaraya Kendari. The total sample of 82 respondents. This study using Chi-square test.*

*The results of statistical tests at the significance level  $\chi^2_{tab}$  3,841, the result is no relationship between the speed of service and patient's satisfaction BPJS ( $\chi^2_{hit}$  = 15.177), there is a relationship between an attitude of service to the patient satisfaction BPJS ( $\chi^2_{hit}$  = 17.935), there is a correlation between the availability of the drug to the patient's satisfaction BPJS ( $\chi^2_{hit}$  = 6.502),*

*The conclusion showed that satisfaction BPJS patient services relating to all the variables. By him that suggested need to consider the complaints of the patient to provide services, create a program to provide services in accordance with applicable standards for patients.*

**Keywords** : **Patient services BPJS satisfaction, Service speed, Service attitude, Drug availability**

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam pancasila dan pembukaan UUD 1945, untuk mewujudkan komitmen global setiap negara mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) bagi seluruh penduduk, maka Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).<sup>1</sup>

BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayani dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan UU terbagi dua yakni, peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan bukan penerima bantuan iuran (Bukan PBI), dan untuk masyarakat yang miskin atau warga yang tidak mampu tersebut pemerintah mengcover kedalam program jaminan kesehatan daerah yang telah terintegrasi ke dalam program BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI).<sup>2</sup>

Target program jaminan kesehatan yaitu cakupan kepesertaan nasional yang menyeluruh pada tahun 2019 atau *Universal Health Coverage* (UHC). Untuk mencapai target tersebut, menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun pekerja informal juga diwajibkan menjadi peserta BPJS Kesehatan berdasarkan data pusat statistic diketahui bahwa

sampai dengan Mei 2015, di Indonesia tercatat 122,3 juta pekerja yang terdiri dari sektor formal 51,4 juta jiwa (42,06%) dan sektor informal 70,9 juta jiwa (57,94%). Dilihat dari konsep program Jaminan Kesehatan Nasional, sektor informal dalam kepesertaan di BPJS Kesehatan termasuk kategori Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), dimana capaian kepesertaan kelompok ini masih rendah yaitu 7% dari keseluruhan dari jumlah penduduk Indonesia.<sup>3</sup>

Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapannya.<sup>4</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti maka didapatkan data bahwa kunjungan pasien pada periode Januari berjumlah 854 kunjungan yang terdiri dari 567 pasien BPJS dan pasien non BPJS berjumlah 287 orang, mengalami penurunan pada periode Februari jumlah kunjungan adalah 808 kunjungan dengan pasien BPJS adalah 523 pasien dan non BPJS berjumlah 285 orang dan kembali mengalami penurunan pada periode April 2018 berjumlah 720 kunjungan yang terdiri dari pasien BPJS 473 orang dan Non BPJS berjumlah 247 orang.<sup>5</sup>

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study* yakni penelitian yang hendak menganalisis hubungan antara variabel dependen dan

independen yakni hubungan antara kecepatan pelayanan, sikap pelayanan, dan ketersediaan obat dengan penunggakan BPJS mandiri dan penelitian yang dilakukan pada waktu dan tempat secara bersamaan. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan september Tahun 2018 yang bertempat di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. Populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh orang yang terdaftar sebagai peserta BPJS yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya Kota Kendari tahun 2018 yakni sebanyak 473 orang ( Periode April 2018 ), dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Intrumen atau alat pengumpulan data dalam

penelitian ini adalah kuesioner. Uji statistik penelitian ini menggunakan *uji Chi squire test*.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 82 responden, kelompok umur terbanyak yaitu kelompok umur >40 tahun sebanyak 38 responden (46,3%) dan terkecil kelompok umur 26 - 30 tahun yaitu 3 responden (3,7%). Untuk pendidikan dari 82 responden tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 43 responden (52,4%) dan terkecil SD yaitu 8 responden (9,8%). Untuk pekerjaan dari 82 responden pekerjaan terbanyak yaitu PNS/TNI/POLRI sebanyak 32 responden (39,0%) dan terkecil ibu rumah tangga yaitu 4 responden (4,9%).

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Kemaraya**

Karakteristik	n (82)	%
<b>Umur</b>		
26-30	3	3,7
31-35	17	20,7
36-40	24	29,3
>40	38	46,3
<b>Pendidikan</b>		
SD	8	9,8
SMP	14	17,1
SMA	43	52,4
Perguruan Tinggi	17	20,7
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	32	39,0
Pedagang	19	23,2
Wiraswasta	27	32,9
Ibu Rumah Tangga	4	4,9

*Sumber : Data primer, 2019*

Hasil penelitian Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 82 (100%) responden, pasien yang mendapat kecepatan pelayanan baik sebanyak 45 (54,9%) responden, yang puas sebanyak 37

(45,1%) responden dan tidak puas sebanyak 8 (9,8%). Sedangkan responden yang kecepatan pelayanan kurang sebanyak 37 (54,1%) responden, yang puas 14 (17,1%) dan tidak

puas sebanyak 23 (28%) responden. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square tes* diperoleh nilai  $\chi^2$ hitung = 15,177. Nilai  $\chi^2$ hitung lebih besar dari nilai  $\chi^2$ tabel = 3,841 ( $\chi^2$ hit >  $\chi^2$ tab ), maka hipotesis yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasienBPJS dengan kecepatan pelayanan pasien.

Hasil penelitian Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 82 responden (100%), pasien yang mendapat sikap pelayanan baik sebanyak 55 (67,1%) responden, yang puas sebanyak 43

(52,4%) responden dan tidak puas sebanyak 12 (14,6%). Sedangkan responden yang kecepatan pelayanan kurang sebanyak 27 (32,9%) responden, yang puas 8 (9,8%) dan tidak puas sebanyak 19 (23,2%) responden. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square test* diperoleh nilai  $\chi^2$ hitung = 17,935. Nilai  $\chi^2$ hitung lebih besar dari nilai  $\chi^2$ tabel = 3,841 ( $\chi^2$ hit >  $\chi^2$ tab ), maka hipotesis yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS dengan sikap pelayanan pasien.

**Tabel 2. Hubungan Kecepatan Pelayanan, Sikap Pelayanan, Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien BPJS dengan di Puskesmas Kemaraya Tahun 2018**

Variabel	Kepuasan Pasien BPJS						<i>Uji Statistik</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>Kecepatan Pelayanan</b>							
Baik	37	45,1	8	9,8	45	54,9	$\chi^2$ tabel = 3,841
Kurang	14	17,1	23	28,0	37	45,1	$\chi^2$ hitung = 15,177 $\varphi$ = 0,445
<b>Sikap Pelayanan</b>							
Baik	43	52,4	12	14,6	55	67,1	$\chi^2$ tabel = 3,841
Kurang	8	9,8	19	23,2	27	32,9	$\chi^2$ hitung = 17,935 $\varphi$ = 0,471
<b>Ketersediaan Obat</b>							
Baik	36	43,9	13	15,9	49	59,8	$\chi^2$ tabel = 3,841
Kurang	15	18,3	18	22,0	33	40,2	$\chi^2$ hitung = 6,502 $\varphi$ = 0,283

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 82 responden (100%), pasien yang mendapat ketersediaan obat baik sebanyak 49 (59,8%) responden, yang puas sebanyak 36 (43,9%) responden dan tidak puas sebanyak 13 (15,9%). Sedangkan responden yang ketersediaan obat kurang sebanyak 33 (40,2%) responden, yang puas 15 (18,3%) dan tidak puas sebanyak 18 (22%) responden. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square Test* diperoleh nilai  $\chi^2$ hitung = 6,502. Nilai  $\chi^2$ hitung

lebih besar dari nilai  $\chi^2$ tabel = 3,841 ( $\chi^2$ hit >  $\chi^2$ tab ), maka hipotesis yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS dengan ketersediaan obat.

## PEMBAHASAN

Kecepatan pelayanan adalah suatu kegiatan atau uraian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dengan cepat dan

menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayan melayani kebutuhan orang lainnya sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>6</sup>

Hasil penelitian menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa dari 82 responden (100%), pasien yang mendapat kecepatan pelayanan baik sebanyak 45 (54,9%) responden, yang puas sebanyak 37 (45,1%) responden hal ini disebabkan responden sudah puas terhadap pelayanan yang di dapatkan dan tidak puas sebanyak 8 (9,8%) hal ini dikarenakan responden mengatakan walaupun sudah mendapatkan pelayanan dengan cepat namun sikap pelayanan petugas kesehatan yang kurang aktif memberi masukan terhadap responden dalam mengkonsumsi obat. Sedangkan responden yang kecepatan pelayanan kurang sebanyak 37 (54,1%) responden, yang puas 14 (17,1%) hal ini disebabkan walaupun responden belum mendapatkan pelayanan dengan cepat namun sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap responden yang baik sehingga responden merasa puas, dan tidak puas sebanyak 23 (28%) responden, dan nilai  $\chi^2$  hitung = 15,177. Nilai  $\chi^2$  hitung lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel = 3,841 ( $\chi^2$  hit >  $\chi^2$  tab ), maka hipotesis yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS dengan kecepatan pelayanan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari tahun 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman, Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan

BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *Spearman's Rho Correlation* menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ( $p=0,002$ ).<sup>7</sup>

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dan kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan, maka dapat dikatakan pasien merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Dalam menghadapi persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pasiennya tetap loyal dalam menggunakan jasa rumah sakit dalam pelayanan kesehatannya, salah satunya sikap pelayanan terhadap pasien, dimana semakin baik sikap petugas terhadap pasien semakin membuat pasien betah dan

nyaman untuk selalu menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut.<sup>9</sup>

Hasil penelitian menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa dari 82 responden (100%), pasien yang mendapat sikap pelayanan baik sebanyak 55 (67,1%) responden, yang puas sebanyak 43 (52,4%) responden hal ini disebabkan karena responden mendapat pelayanan yang baik dari pelayan kesehatan dan tidak puas sebanyak 12 (14,6%) hal ini disebabkan walaupun responden mendapatkan sikap pelayanan dengan baik namun waktu tunggu dan tidak aktifnya peran pelayan kesehatan dalam menangani kebutuhan obat responden saat obat yang ingin dikonsumsi responden saat kosong sedangkan responden ingin di beri masukan atau saran saat obat yang di cari responden kosong. Sedangkan responden yang kecepatan pelayanan kurang sebanyak 27 (32,9%) responden, yang puas 8 (9,8%) hal ini disebabkan karena responden mendapatkan pelayanan yang cepat dan adanya interaksi tang baik dari pelayan kesehatan yang membuat responden puas dan tidak puas sebanyak 19 (23,2%) responden, dan nilai  $\chi^2$  hitung = 17,935. Nilai  $\chi^2$  hitung lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel = 3,841 ( $\chi^2$  hit >  $\chi^2$  tab ), maka hipotesis yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS dengan sikap pelayanan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari tahun 2018.

Penelitian ini sejalan penelitian Anwar. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berdasarkan dimensi reliability yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan itu baik sebanyak 4 responden (6,2%), yang

menyatakan cukup baik sebanyak 41 responden (64,1%), dan 19 responden (29,7%) yang menyatakan pelayanannya kurang baik, dikarenakan responden masih merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Dimensi Reliability diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis di Rumah sakit, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis di Rumah Sakit, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sikap baik petugas medis dan non medis akan kelihatan pada saat melakukan pelayanan kesehatan.

Obat merupakan sedian atau paduan bahan-bahan yang siap digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan, kesehatan dan kontrasepsi. Ketersediaan memicu pasien mendapatkan kepuasan terhadap pihak penyelenggara kesehatan.<sup>10</sup>

Hasil penelitian menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa dari 82 responden (100%), pasien yang mendapat ketersediaan obat baik sebanyak 49 (59,8%) responden, yang puas sebanyak 36 (43,9%) responden hal ini disebabkan karena obat yang dibutuhkan responden tersedia dengan baik dan tidak puas

sebanyak 13 (15,9%) hal ini disebabkan walaupun ketersediaan obat baik namun kurangnya interaksi antara responden dengan petugas, dimana responden ingin mendapatkan informasi mengenai obat yang fungsinya sama namun berbeda merek sehingga bisa diantisipasi saat obat yang dibutuhkan lagi kosong. Sedangkan responden yang ketersediaan obat kurang sebanyak 33 (40,2%) responden, yang puas 15 (18,3%) hal ini disebabkan karena responden mendapatkan pelayanan yang baik serta adanya interaksi yang baik antara petugas dan responden sehingga responden tidak canggung untuk menanyakan sesuatu kepada petugas dan tidak puas sebanyak 18 (22%) responden, dan nilai  $\chi^2$  hitung = 6,502. Nilai  $\chi^2$  hitung lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel = 3,841 ( $\chi^2$  hit >  $\chi^2$  tab ), maka hipotesis yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS dengan ketersediaan obat di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari tahun 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Eva dimana didapatkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,881. Hal ini berarti semakin baik pelayanan farmasi yang diterima pasien maka kepuasannya akan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk pelayanan farmasi maka akan menurunkan kepuasan pasien.<sup>11</sup>

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh huda , yang menyatakan bahwa pelayanan farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

misalnya, mengidentifikasi bahwa kecepatan pelayanan, sikap petugas, pemberian informasi obat (PIO), dan lokasi adalah faktorfaktor pelayanan farmasi yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.<sup>12</sup>

Hasil penelitian Risqi, data tingkat ketersediaan obat indikator yang minimal sama dengan safety stock sebanyak 56 item obat dan yang kurang dari safety stock sebanyak 8 item obat dari keseluruhan item obat indikator yang tersedia yaitu 125 item obat. Hasil persentase menjelaskan bahwa persentase tingkat ketersediaan obat indikator yaitu sebesar 87,9% untuk obat yang memiliki kecukupan minimal sama dengan waktu tunggu sehingga berbanding lurus dengan hasil laporan akutabilitas kinerja dari Direktorat Bina Obat Publik dan Perbkkes yang mengukur ketersediaan obat dan vaksin di puskesmas D.I Yogyakarta sebesar 92,73% didapatkan nilai tertinggi jika dibandingkan dengan puskesmas lain di Indonesia.<sup>13</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan Ada hubungan cukup kuat antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pelayanan pasien BPJS di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya Kota Kendari, ada hubungan cukup kuat antara sikap pelayanan dengan kepuasan pelayanan pasien BPJS di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya Kota Kendari, ada hubungan lemah antara ketersedian obat dengan kepuasan pelayanan pasien BPJS di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran dalam penelitian ini yakni, Memperhatikan keluhan dari pasien dalam memberikan pelayanan, membuat program dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku kepada pasien. Selalu memberikan penilaian terhadap perawat yang tidak melaksanakan kinerja perawat sesuai standar asuhan keperawatan yang berlaku, dan Menciptakan kondisi kerja yang nyaman agar perawat bisa menjalin hubungan yang baik dengan pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan dengan penuh rasa hormat, mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan pula pada pihak Yayasan Mandala Waluya yang telah memberikan kesempatan kepada kami dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggu khususnya dibidang pendidikan. Pihak yang terkait hal ini masyarakat peserta BPJS yang berada di Wilayah Kerja Puskesmas Kemaraya Kota Kendari terima kasih atas ketersediaan waktu dan lokasi selama penelitian, dan seluruh pihak atas motivasi dan dukungannya.

## DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS Kesehatan. 2014. Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan. Jakarta : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
2. Adaninggar, Setya. 2014. Review of Health Insurance Claims BPJS Procedure in RSJD DR.Amino Gondohutomo Central java Province. <http://www.Bpjs-kesehatan.go.id/>. Diakses tanggal 10 juni 2018.
3. Pohan, Imbal S. 2003. Dasar-Dasar Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kesaint Blanc.
4. Puskesmas Kemaraya. 2017. Profil Puskesmas Kemaraya Kota Kendari 2016. Kendari: Puskesmas Kemaraya.
5. Wijono, Djoko. 2008. Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.
6. Wahab, R.B. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Makassar [Skripsi].
7. Rahman, Arip. 2006. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya [Tesis]. FKM Universitas Indonesia Jakarta.
8. Retnowati, Noor Anggraini. 2010. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Formal Dengan Kesediaan Melakukan Tes HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) di Surakarta [Skripsi]. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
9. Rosyidi, Kholid. 2013. Manajemen Kepemimpinan Dalam Keperawatan. Jakarta: Trans Info Media.
10. Karinawati, Tina, dkk. 2017. Hubungan Inerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang [Skripsi].
11. Silviana, Eva R. 2013. Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Pelayanan Puskesmas Berbasis Masyarakat Di Kerek Kabupaten Tuban Tahun 2013. <http://Lppm.stikesnu.com>. Diakses tanggal 10 juni 2018.

12. Huda, Nur, dkk. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya.
13. Khoiruliza, Lia risqi. 2013. Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Kabupaten Pekalongan. <http://e-skripsi.stikesmuh-pkj.ac.id>. Diakses tanggal 10 juni 2018.